



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Problemática de la implementación del gobierno electrónico  
en la Municipalidad de Villa El Salvador - 2016

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Paulo Isidoro Escalante Huayaconsa

**ASESOR:**

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont

**SECCIÓN:**

Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección

**PERÚ – 2017**

**Página de jurado**

Dr. Salvatierra Melgar Angel

**Presidente**

Dr. Hugo Ricardo Prado López

**Secretario**

Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont

**Vocal**

**Dedicatoria**

Esta tesis se la dedico a mi esposa Iris, mi hija Xiomara, a mi familia que me apoyaron en todo momento en la culminación de una de mis etapas académicas más resaltantes.

### **Agradecimiento**

A la Universidad Cesar Vallejo que en su noble objetivo de formación de profesionales, mis padres y hermanos con los cuales me ayudaron a afrontar las diversas adversidades de la vida. Así mismo, a mis profesores quienes me guiaron por la senda académica y a cumplir uno de mis principales objetivos.

### **Declaración jurada**

Yo, Paulo Isidoro Escalante Huayaconsa, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 10753848, con la tesis titulada "Problemática de la implementación del gobierno electrónico en la Municipalidad de Villa El Salvador 2016”

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presunción de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 17 de octubre de 2016

.....  
Paulo Isidoro Escalante Huayaconsa  
DNI: 10753848

## **Presentación**

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presento la Tesis titulada: Problemática de la implementación del gobierno electrónico en la Municipalidad de Villa El Salvador 2016; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de: Magister en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

## Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. Introducción</b>	
1.1. Antecedentes	14
1.2. Marco teórico referencial	16
1.3. Marco espacial	26
1.4. Marco temporal	27
1.5. Contextualización	27
1.6. Supuestos teóricos	30
1.7. Preguntas orientadas	31
<b>II. Planteamiento del problema</b>	
2.1. Aproximación temática	33
2.2. Formulación del problema de investigación	35
2.3. Justificación	35
2.4. Relevancia	39
2.5. Contribución	39
2.6. Objetivos	39
2.7. Hipótesis	40

<b>III. Marco metodológico</b>	
3.1 Metodología	42
3.2 Escenario de estudio	43
3.3 Caracterización de sujetos	43
3.4 Trayectoria metodológica	44
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
3.6 Mapeamiento	46
3.7 Rigor científico	47
<b>IV. Resultados</b>	48
<b>V. Conclusiones</b>	63
<b>VI. Recomendaciones</b>	66
<b>VII. Referencias bibliográficas</b>	68
<b>Apéndices</b>	71
Apéndice A. Guía de análisis de documentos legales	
Apéndice B. Ficha de codificación axial	
Apéndice C. Validación de los instrumentos	
Apéndice D. Artículo científico	



**Lista de tablas**

	Pág.
Tabla 1. PIA de las unidades orgánicas de la M.V.E.S – 2016	88
Tabla 2. PIA de la unidad de desarrollo tecnológico – 2016	90

**Lista de figuras**

	Pág.
Figura 1. Portales web gratis para municipalidades – ONGEI	20
Figura 2. ONGEI - portal de software libre	42
Figura 3. Gobierno electrónico en los gobiernos locales	50
Figura 4. Ficha de codificación axial	65

## **Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo general, explicar la problemática que impide la implementación del Gobierno Electrónico en la Municipalidad de Villa el Salvador al 2016; la población caracterizada está dada por la información documental sobre la obligatoriedad sobre hacer uso del gobierno electrónico y documentos de gestión que presentan debilidades sobre el tema, la muestra consideró toda la población del distrito de Villa el Salvador es de 463,014 según el INEI (2015), en los cuales se han empleado la variable: Gobierno Electrónico.

Esta investigación utilizó para su propósito el enfoque cualitativo de tipo documental de diseño estudio de caso, siendo el método el inductivo y la técnica de análisis documental y codificación axial, que permitieron analizar la documentación existente e interpretar la problemática inmersa en los mismos, cuyos resultados permiten explicar y entender la problemática inmersa en la Municipalidad de Villa el Salvador en cuanto a las causas que de alguna explican porque no se implementa adecuadamente el uso del gobierno electrónico.

La investigación concluye que existe una problemática que impide la implementación del Gobierno Electrónico en la Municipalidad de Villa el Salvador; que involucra asignación de recursos, priorización de áreas, consideraciones en la planificación y decisión política.

**Palabras claves:** Gobierno Electrónico

### **Abstract**

The present investigation had as general objective, to explain the problematic that prevents the complementation of the electronic government in the municipality of villa el salvador to the 2016, the characterized population is given by the documentary information on the obligation on making use of the electronic government and documents of management that show weaknesses on the subject, the sample considered the entire population of the district of villa el salvador is 454114 according to INEI, 2014, in which the variable ,Electronic Government has been used.

This research used for its purpose the qualitative approach to documentary study design case. Being the inductive method and the technique of documentary analysis and axial coding, that they allowed to analyze the documentation and interpret the immersed problematic there in whose results help explain and understand the immersed problematic in Municipality Villa el Salvador as to the causes that somehow explain not adequately implemented the use of electronic government.

This research concludes that there is a problem that prevents the implementation of electronic government in the Municipality of Villa El Salvador, involving resource allocation, prioritization of areas, considerations in planning and policy decision.

**Key words:** Electronic Government.

## **Introducción**

## **1.1 Antecedentes**

### **Internacionales**

Girón (2012), en la tesis de maestría con el título: “Propuesta de agenda digital y sus indicadores para e-gobierno”. Caso de estudio distrito federal. México distrito federal. Instituto politécnico nacional escuela superior de comercio y administración. El tipo de investigación es descriptivo – documental y el enfoque aplicado es análisis cualitativo, el diseño no experimental, el área de estudio es la administración pública, como objeto de estudio el gobierno electrónico, el problema que abordado se desconoce si el distrito federal cuenta con una agenda digital de e-gobierno. A las principales conclusiones a las que llegó la investigación fueron: La investigación reveló la problemática que fue el desconocimiento si actualmente el distrito federal cuenta con una agenda digital de e-gobierno. La finalidad de la investigación fue proponer una agenda digital que será el punto de partida, el análisis que sirvieron para recabar la información fueron diferentes agendas digitales con el contexto similar para el e-gobierno del distrito federal. A través de este estudio se tuvo como resultado la alineación de estrategias en materia de nuevas herramientas tecnológicas de la información para el sector público cabe resaltar que la propuesta de la agenda digital con sus respectivos indicadores para el e-gobierno del distrito federal.

Hernandez (2014), la presente tesis de maestría el título: “Las tecnologías de información como herramienta para la mejora en los procesos de registro de los programas gubernamentales (caso tarjeta de visita familiar)”. Universidad autónoma del estado de México. El objetivo de la investigación consiste en demostrar que las nuevas herramientas tecnológicas de la información. Son un apoyo para mejorar los procesos de registro, seguimiento y la actualización de los usuarios que actualmente son beneficiarios de los programas que el estado atiende, cabe resaltar que positivamente como consecuencia del uso de esta herramienta se logró la sistematización de registros de datos, se obtendrá indicadores, esta información servirá para la toma de decisiones, para posteriormente esta se implemente en políticas públicas que están directamente direccionadas a la salud de toda la población. A las principales conclusiones a las que llegó la investigación fueron: La sistematización con el uso de las herramientas tecnológicas que actualmente están vigentes dentro de la modernización de las entidades del estado se logró sistematizar el proceso de

registro de datos .La investigación reveló que para la elaboración de las nuevas propuestas que actualmente la nueva gestión pública, el uso como soporte en las nuevas herramientas tecnológicas de la información los cuales nos ayudaran para lograr mayor eficiencia y eficacia en el interior del estado, con la aplicación exitosa nos permitirá en el futuro mejoras sustanciales en el uso del gobierno electrónico y la contribución y un fortalecimiento en todas las entidades del estado. A través de este estudio el análisis concreto dentro de los procesos identifico el registro y seguimiento de todos los usuarios beneficiarios por el personal encargado en atención primaria a la salud que mediante el uso de la tarjeta de visita familiar, se obtuvieron resultados en las mejoras de atención de la salud, focalizando en los lugares con mayor índice de vulnerabilidad se podrán prevenir y actuar de manera oportuna según sea el caso las posibles enfermedades y epidemias que enfrentarían los ciudadanos del estado de México. La investigación reveló de manera general, la propuesta está fundamentada en un profundo análisis de la recolección de datos de los distintos procesos administrativos y el uso de las nuevas herramientas tecnológicas de la información como apoyo en la modernización del estado y el fortalecimiento gubernamental.

Rodríguez (2010), la presente tesis para optar el doctorado con el título: “Marco de medición de calidad para gobierno electrónico aplicable a sitios web de gobiernos locales”. Universidad nacional de la plata. La investigación propone dentro de lo establecido un marco de medición diseñando métricas que nos permitirán realizar un análisis a cada parámetro que contribuirán en la búsqueda de la calidad de los diferentes sitios web que publican los gobiernos locales que dentro del marco de la metodología de ponderación de la métrica y construcción de coeficientes en los niveles del marco, esto nos permitirá cuantificar el grado de cumplimiento en los diferentes sitios que cada parámetro de la calidad. A las principales conclusiones a las que llegó la investigación fueron: A través de este estudio compararemos los distintos valores e incluso podremos generar detalladamente un ranking que nos permitirá que los gobiernos locales cuenten con esta información para mejorar los diseños y sus contenidos con la información que publican en los sitios esto permitirán un mejor posicionamiento. El objetivo principal de la investigación es relevar, cuantificar y recabar información de los sitios web de los gobiernos locales que actualmente están publicados para identificar las deficiencias y reestructurar el diseño mejorándolo para una mejor accesibilidad de la información publicada. La investigación

describe el marco metodológico que está construido por niveles los cuales brindan información con varios grados de abstracción, dichos resultados que nos muestra el marco son de magnitudes cuantitativas que nos darán a conocer la calidad actual de gobierno electrónico.

Umaña (2013), la tesis de Maestría con el título: “Gobierno electrónico y acceso a la información. Antiguo Cuscatlán el salvador”. Universidad Centroamericana José Simeón Cañas. El objetivo general de la investigación evaluar los sitios web sus capacidades y condiciones el órgano ejecutivo el cumplimiento de la ley el cual determina el acceso a la información pública, se fundamenta la justificación en los temas actuales la falta de investigaciones de carácter académico en el país. A las principales conclusiones a las que llegó la investigación fueron: La presente investigación servirá como un insumo de consulta para todo aquel que continúe esta línea de investigación, dejando un hito para las demás instituciones gubernamentales y privadas en el desarrollo del país. A través de este estudio se consideró la ley de acceso de información, 8 abril 2011, las normativas para entes gubernamentales, esta ley expresa la disposición de los ciudadanos al listado de información sin la necesidad de realizar el trámite mediante una solicitud expresa, estos procedimientos sean cortos y sencillos para que cualquier ciudadano solicite información de su interés. Del mismo modo implica el trabajo en las áreas al interior, la creación de unidades de información y respuesta, la elaboración de los procedimientos para la atención de los usuarios, involucra a todas las áreas y fortalecerlos, compilando toda la información para el acceso al público en general.

### **Nacionales**

Echevarria (2013), realizo la siguiente investigación a nivel de Maestría para optar el título de Ingeniero de sistemas y computación: “Diseño de una propuesta de gobierno electrónico para mejorar la gestión gubernamental del gobierno regional de Lambayeque”. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. La investigación es tipo tecnológica por la problemática no está orientada en la búsqueda de nuevos conocimientos al contrario en la aplicación del uso de las nuevas herramientas tecnológicas de desarrollo web y estrategias de información, modelos de gobierno electrónico, las variables de nivel en atención del ciudadano. A las conclusiones que arribó la investigadora fue: En el aspecto metodológico se utilizó SCRUM todas las tareas a realizarse, en el desarrollo de la



investigación se obtuvo dos Sprints (diseño propuesto, programación de funcionalidades). A través de este estudio se diseñó la presente propuesta que se tiene para el gobierno regional de Lambayeque para que se implemente la etapa transnacional el cual está basado en los modelos de Layne y Lee y con la experiencia en gobiernos que modernizaron y automatizaron sus funciones en la web. La presente investigación se diseñó un prototipo del portal web con la información y los accesos para luego pasar a la etapa de implementación del gobierno electrónico utilizando las herramientas actuales.

Barragan (2013), realizó la siguiente investigación para optar el grado de Magister en Ciencia Política y Gobierno con Mención en Políticas Públicas y Gestión Pública: “Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional”. Pontificia Universidad Católica del Perú. El objetivo principal de la investigación es brindar a los ciudadanos una atención diferenciada que contenga la información solicitada, se creara una plataforma multicanal que nos permitirá brindar un servicio personalizado usando las nuevas herramientas tecnológicas, esto permitirá la interoperabilidad con otras instancias del estado, esto marca el inicio de un servicio multicanal por que estarán conectadas a las otras plataformas. A las conclusiones que arribó la investigadora fue: A través de este estudio se da a conocer el uso de la política de mejor atención al ciudadano con las nuevas prácticas de la nueva gestión pública, enfocando en crear una nueva administración eficaz y eficiente que las instituciones del estado satisfagan las distintas necesidades de los ciudadanos. Al respecto se precisa que el estado recoge información sobre simplificación administrativa de diferentes textos de experiencias que tuvieron éxito en el marco de políticas de obligatorio cumplimiento. Es por ello que los resultados que se tiene de la plataforma presencial fija con la información recabada fueron exitosos en el tema de atención, esto supero notablemente la meta inicial y la aprobación de los ciudadanos.

Cossio (2015), la siguiente investigación para optar el grado de Magister en Ciencia Política y Gobierno con Mención en Políticas Públicas y Gestión Pública: “La implementación del sistema nacional de indicadores de género del ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables en los sectores de educación y defensa, entre los años 2012-2014”. Pontificia Universidad Católica del Perú. La investigación propone dar a conocer los cambios que se realizan actualmente en los sectores de educación y defensa, la

modernización en el aparato del estado, la implementación de la plataforma en el sistema nacional y los indicadores de género (SNIG) el Ministerio de la Mujer (MIMP), para el proceso de la evaluación y el monitoreo con respecto a políticas públicas que están señaladas en la ley N° 28983, ley de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres (LIO). A las conclusiones que arribó la investigadora fue: La presente investigación tiene como objetivo en comprender los diferentes factores y elementos que pueden influir en algunos de los procesos en la implementación del SNIG, esto permitirá conocer las dificultades y los cambios que podría tener esta práctica, esto nos permite que encontráramos dos organizaciones que tiene lógicas diferentes capacidades de respuestas para la adopción del SNIG. Al respecto se precisa la respuesta inicial de la tesis en el desarrollo la demanda de la información por parte de MIMP, con respecto al avance de políticas de igualdad de género, esto contribuyo a la mejora en sus sistemas de monitoreo y evaluación para contar con la información, esto influirá en las decisiones políticas y acciones públicas, esto reducirá la brecha de género. A partir de este estudio en políticas públicas, dar a conocer los avances que las entidades del gobierno nacional están adecuando a los procesos de grandes políticas de estado, el interés de estudiar en la actualidad el centro nacional de planeamiento estratégico actualmente está en la etapa de mejoras del plan estratégico de desarrollo nacional.

Garate (2013), realizo la siguiente investigación para optar el grado de Magister en Ingeniería de sistemas e informática, con la mención en dirección y gestión de tecnología de informática. “Un modelo de e-Gobierno para el sector economía basado en componentes de la web 2.0”. Universidad Mayor de San Marcos. La presente investigación nos permitirá identificar un modelo de gobierno electrónico para los organismos de las entidades de la administración pública, dirigidos al sector de Economía y Finanzas, la modernización y el desarrollo de la transformación del gobierno electrónico. A las conclusiones que arribó la investigadora fue: A partir de este estudio el uso de las nuevas herramientas tecnológicas de la información nos permitirán la interrelación entre usuarios, esto permitirá que estén conectados también las entidades, denominado Web 2.0 estos están compuestos de elementos de comunicación bidireccional con las redes sociales, chat, blogs, el RSS, videos , audios, entre otros . Por ello los conceptos de gobierno abierto, el marco normativo para el desarrollo del estado de colaboración y

transparencia con la participación del ciudadano es uno de los mecanismos para la implementación y la modernización y desarrollo del estado en lo que es gobierno abierto.

## 1.2 Marco teórico referencial

### Fundamentación teórica de la variable gobierno electrónico

Para llegar a comprender dentro del contexto que está desarrollado la investigación tenemos que definir algunos términos que son utilizados referente al gobierno electrónico y la gestión pública.



Figura 1. Portales web gratis para municipalidades - ONGEI

### Concepto de gobierno electrónico

Dentro del contexto encontraremos diferentes conceptos relacionados con gobierno electrónico, entre ellos citaremos los siguientes.

El gobierno electrónico podemos definirlo en el uso de herramientas tecnológicas de información que se obtienen del conocimiento estos nos permitirá la participación de los ciudadanos en los diferentes procesos y servicios que brinda el gobierno durante los 365 días del año. Está basado en la implantación de nuevas herramientas tecnológicas para los portales gubernamentales, estarán actualizadas con la información que brindan las

instituciones, el libre acceso a los ciudadanos que lo requieran esto permitirá la integración con las tecnologías para brindar un soporte a los diferentes procesos que se ejecutan en el gobierno y también estos estarán conectados con las redes sociales y diferentes aplicaciones que se encuentren actualmente vigentes en el internet.

La modernización en los procesos administrativos de los gobiernos de la región con los avances tecnológicos mejoran la comunicación e información esto favorece a mejorar de manera especial al estado, esto nos lleva a la contribución en mayor eficiencia en la transparencia de la gestión en el sector público, satisfaciendo la gran demanda que actualmente los usuarios requieren según la necesidad de información o servicios que solicitan, la oportuna aplicación y el uso de esta herramienta tecnológica el gobierno electrónico que la relación externa e interna con las demás instituciones del estado y los mismos trabajadores y ciudadanos.

Según los conceptos e información podemos definir que las TIC (tecnologías de la información y la comunicación), estamos hablando del uso que se tiene a las tecnologías de la información que nos facilita la comunicación, estos conceptos nos dan que pensar en las diferentes instrumentos tecnológicos que nos facilitan el intercambio de información que a una distancia se forma en datos, voz o imagen, esto a su vez puede ser leída o vista por los receptores similarmente quienes en su momento fueron emisores que enviaron información, esto permitirá el almacenamiento para luego procesar los diferentes datos que contienen información en volúmenes determinando el ritmo inalcanzable que poco a poco nos acostumbramos y asimilamos, en la vida cotidiana del día a día en cada uno de nuestras actividades tenemos un claro ejemplo las automatizaciones de las diferentes actividades que realizamos en la casa el trabajo los estudios y la vida cotidiana personal nuestras agendas personales, redes sociales y funciones que más conocemos.

El presente documento de la ONGEI (2012, p. 4), “el presente Plan, está alineado con las Políticas Públicas en Gobierno Electrónico a que se refiere la Ley N° 29904, con las Políticas de Modernización del Estado, el Plan Bicentenario y sus seis ejes de desarrollo (Estado eficiente y descentralizado, desarrollo regional equilibrado, economía competitiva, igualdad de oportunidades y acceso a los servicios, aprovechamiento sostenido de los recursos naturales, plena vigencia de los derechos fundamentales y

dignidad de las personas); así como a la Agenda Digital 2.0 – Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú, aprobada por Decreto Supremo No. 066-2011-PCM”.

Según el presente artículo del diario Gestión, “Cinco claves para el gobierno electrónico en el Perú, explico de qué manera las instituciones gubernamentales pueden mejorar su propio sistema operativo con la finalidad de que el gobierno electrónico llegue a buen puerto” (Tolosana, 2016, p. 07-09). La calidad del servicio brindado por las empresas públicas y/o privadas al ciudadano depende del sistema operativo, el estado de este último afecta el conjunto de aplicaciones utilizadas.

Según Umaña (2013, p. 7), “el arrastre de las tecnologías de información y comunicación (TIC), en este mundo globalizado cada día teje sus redes en la sociedad salvadoreña, en especial, cuando las instituciones gubernamentales están abriendo espacio para acercarse al ciudadano con la finalidad de rendirles cuentas y ser transparentes”. Las sociedades actuales están en la búsqueda de mejorar los diferentes aspectos en relación a la información que en la actualidad es una sociedad que requiere mayor información en tiempo real para las diferentes actividades, estas necesidades son recabadas por las diferentes instituciones que vienen trabajando para brindar un mejor servicio a los ciudadanos.

Según la ONU (2012, p. 2), “el gobierno electrónico tiene una función muy importante en la actualidad, y la seguirá teniendo en el futuro. Conforme el mundo avanza hacia 2015, plazo fijado para alcanzar los Objetivos de Desarrollo del Milenio, los objetivos no cumplidos en cuanto a reducción de la pobreza, así como otras metas de desarrollo económico y social, se retoman dentro del ámbito de cambio climático y conservación de los recursos naturales”.

Con los cambios en nuestra sociedad y cada día con los avances tecnológicos los gobiernos en todos los países adoptan estas nuevas formas de automatizar y visualizar la información en digital.

Según Villoria & Alujas (2013, p. 1), “ciertas teorías sobre el papel de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el gobierno expresan la creencia de que éstas abren una nueva época que permitirá a las administraciones, a través de sucesivas fases, no sólo ser más eficaces y eficientes, sino también ser más abiertas, participativas e inclusivas. Diversos estudios empíricos desmienten, sin embargo, estas previsiones. En este estudio se trata de explicar el porqué de este fracaso, utilizando la teoría política, en concreto la teoría del pluralismo de valores, y una selección de estudios de caso que aportan cierta evidencia empírica a la propuesta”.

La globalización es un tema del cual incluye que la información y los avances en el tema tecnológico con el uso del internet podemos acceder a diferentes herramientas que nos permiten estar a la vanguardia de los demás países y modernizar las instituciones estatales y privadas.

### **Finalidad del gobierno electrónico**

Según Durand (2016, p. 1), “además, se debe tener en cuenta de que la adopción a un sistema de Gobierno Electrónico representa para el Estado la oportunidad de hacer más productivo el gasto público, facilita el acceso al ciudadano a los servicios públicos, nos ayudan a ser más productivos, se incrementa la eficiencia y la transparencia en la gestión pública, a la vez que nos genera un concepto de mayor participación de la gestión pública”.

Según Durand (2016, p. 1), “la tecnología puede comenzar a brindar ese desarrollo a los actores del gobierno con la finalidad de hacer transacciones y negocios más rápidos. En efecto, “el desarrollo es un objetivo inherente a toda organización. Desarrollo personal, empresarial, local, regional, y nacional. Desarrollo significa bienestar, crecimiento, mejora. Significa sacar de nuestras ventajas comparativas, ventajas competitivas y ser más productivos”.

Con los avances tecnológicos que en la actualidad se aprovecha el uso de las tecnologías para que las relaciones que existen dentro del gobierno así como las exteriores con los ciudadanos y empresas, que la implementación del gobierno electrónico es una oportunidad para hacer más productivo los recursos del estado, esto permitirá que los ciudadanos accedan a los diferentes servicios públicos, a su vez nos permitirá incrementar

la eficacia, eficiencia y lograra que los ciudadanos confíen en el estado y su transparencia para una mayor participación de todos los ciudadanos.

### **Faces del gobierno electrónico**

El desarrollo del gobierno electrónico es un proceso evolutivo, que comprende al menos de cuatro faces presencia, interacción, transacción y transformación.

La PCM (2013, p. 28), “presencia: fase en la que los gobiernos ponen en línea información básica sobre leyes, reglamentos, documentos y estructuras organizacionales, sin mayor relación con los ciudadanos. Interacción: aquí se generan las primeras interacciones entre ciudadanos y empresas con el gobierno. Se involucran los procesos gubernamentales mediante su mejoramiento y simplificación, habiendo ciertos canales de comunicación para los ciudadanos, empresas y propio gobierno. Transacción: “permite completar trámites y el pago de tasas e impuestos mediante la implementación del medio de pago virtual (tarjetas de crédito o de débito), mejorando la productividad y la participación de los ciudadanos. Transformación: “cambian las relaciones entre el gobernante y el ciudadano. Se realizan cambios en la forma de operar del gobierno y los beneficios originados son recibidos y utilizados, en gran medida por los ciudadanos y empresas”.

### **Tipos de gobierno electrónico**

La PCM (2013, p. 27), “del mismo modo, existen tipologías (OEA 2010: 11-16) de Gobierno Electrónico formadas respecto a la relación del Gobierno con otros actores, es decir, a sus interacciones. De Gobierno a Gobierno (G2G) Se pueden identificar todas las iniciativas y acciones de Gobierno Electrónico destinadas a generar y facilitar las relaciones intergubernamentales e intergubernamentales”. Por ejemplo, el Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF). De Gobierno a empresa (G2B) Se pueden identificar iniciativas de Gobierno Electrónico que tienen por finalidad brindar, por medio de las TIC, servicios públicos y de información específicamente dirigidos a empresas. Por ejemplo, el portal del Sistema Electrónico de Adquisiciones y Compras del Estado (SEACE). De Gobierno a ciudadano/usuario (G2C) Se pueden identificar iniciativas de Gobierno Electrónico destinadas a ofrecer servicios administrativos o de gobierno, información pública y nuevos canales de conexión a los ciudadanos. Por ejemplo, el Portal

de Servicios al Ciudadano y Empresas (PSCE). De Gobierno a empleados (G2E) Se pueden identificar iniciativas cuyo objetivo es prestar servicios o capacitar con el uso de las TIC a los empleados, agentes o funcionarios de la Administración Pública. Por ejemplo, los cursos virtuales impartidos por la Escuela Nacional del Servicio Civil (SERVIR).

### **Gestión pública**

La distinción entre “administración pública” o “gestión pública”, estas dos terminologías que causan confusión en los conceptos, es primordial que clasifiquemos estas distinciones que existen en prácticas concretas que se formulan en las teorías.

Según Sanchez (2002, p. 18), “un hallazgo fundamental para la Gestión Pública es el que realiza Peter Drucker (1987) en el sentido de que su origen en el ámbito público fundamentalmente en el ejército, las universidades y las instituciones públicas modernas, para después aplicarse dentro de la empresa moderna. Esta es resultado de un proceso histórico en el capitalismo, que es muy posterior al surgimiento de los ejércitos y las universidades de los Estados-Nación del feudalismo”.

Según Bastidas & Pisconte (2009, p. 13), “para acercar los conceptos de gestión pública y Estado, decimos que este es la organización política soberana de una sociedad humana establecida en un territorio determinado, bajo un régimen jurídico, con independencia y autodeterminación, con órganos de gobierno y sistemas de gestión que persiguen determinados fines mediante actividades concretas la relación entre poder y función marca la esencia de la administración pública, donde a través de ésta se pone en práctica el ejercicio del poder, mediante un gobierno en beneficio de la sociedad”.

La gestión pública en términos generales podemos definir como las expresiones de gestionar y administrar, ambos términos se les define como la acción y efecto de hacer algo, podemos asumir una función o tarea que nos sirve para cumplir un propósito, en nuestra legislación estos conceptos están diferenciados, se entiende por administración pública, un enfoque procedimental que todas las instituciones y organismos públicos y privados que brindan un servicio público, entendemos que las entidades cualquiera fuera su naturaleza sea dependiente del gobierno central, regional o local y organismos públicos.



### **Marco normativo del gobierno electrónico**

Las presentes normas referencia al gobierno electrónico son las siguientes:

LEY N° 27658.- 30/02/2002. “La ley marco de modernización de la gestión del estado – Ley 27658”, cuyo objetivo era obtener mayor eficiencia en la atención ciudadanía mediante el uso de las TIC “la Ley”. (p.1)

Una de las acciones señalaba que la “institucionalización de la evaluación de la gestión por resultados, a través del uso de modernos recursos tecnológicos, la planificación estratégica y concertada, la rendición pública y periódica de cuentas y la transparencia a fin de garantizar canales que permitan el control de las acciones del estado”.

En cuanto a transacciones electrónicas (firma digital y electrónica, documento electrónico, certificación digital, contratación electrónica, pago electrónico) se expidieron las siguientes leyes:

LEY N° 27269.- 08/05/2000. “Artículo 1°.- Objeto de la ley La presente ley tiene por objeto regular la utilización de la firma electrónica otorgándole la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita u otra análoga que conlleve manifestación de voluntad. Entiéndase por firma electrónica a cualquier símbolo basado en medios electrónicos utilizado o adoptado por una parte con la intención precisa de vincularse o autenticar un documento cumpliendo todas o algunas de las funciones características” una firma manuscrita “la Ley”. (p.1)

LEY N° 27269.- 08/05/2000. “Artículo Único.- Objeto de la ley Modifícase el Artículo 11° de la Ley N° 27269, el mismo que quedará redactado de la siguiente manera: Artículo 11°.- Los Certificados de Firmas Digitales emitidos por Entidades Extranjeras tendrán la misma validez y eficacia jurídica reconocidas en la presente Ley”, siempre y cuando tales certificados sean reconocidos por la autoridad administrativa competente “la Ley”. (p.1)

LEY N° 27291.- 23/06/2000. ”Artículo 1°.- Modificación del Código Civil Modifícase los Artículos 141° y 1374° del Código Civil, con los siguientes textos: "Artículo 141°.- Manifestación de voluntad La manifestación de voluntad puede ser expresa o tácita. Es expresa cuando se realiza en forma oral o escrita, a través de cualquier medio directo,

manual, mecánico, electrónico u otro análogo. Es tácita cuando la voluntad se infiere indubitadamente de una actitud o de circunstancias de comportamiento que revelan su existencia. No puede considerarse que existe manifestación tácita cuando la ley exige declaración expresa o cuando el agente formula reserva o declaración en contrario. Artículo 1374°.- Conocimiento y contratación entre ausentes La oferta, su revocación, la aceptación y cualquier otra declaración contractual dirigida a determinada persona se consideran conocidas en el momento en que llegan a la dirección del destinatario, a no ser que este pruebe haberse encontrado, sin su culpa, en la imposibilidad de conocerla”. Si se realiza a través de medios electrónicos, ópticos u otro análogo, se presumirá la recepción de la declaración contractual, cuando el remitente reciba el acuse de recibo “la Ley”. (p.1)

Ley N° 27419.- 06/02/2001. ”Artículo único.- Objeto de la ley Modifícase los Artículos 163° y 164° del Código Procesal Civil, con el siguiente texto: "Artículo 163°.- Notificación por telegrama o facsímil, correo electrónico u otro medio En los casos del Artículo 157°, salvo el traslado de la demanda o de la reconvenición, citación para absolver posiciones y la sentencia, las otras resoluciones pueden, a pedido de parte, ser notificadas, además, por telegrama, facsímil, correo electrónico u otro medio idóneo, siempre que los mismos permitan confirmar su recepción. La notificación por correo electrónico sólo se realizará para la parte que lo haya solicitado. Los gastos para la realización de esta notificación quedan incluidos en la condena de costas. Artículo 164°.- Diligenciamiento de la notificación por facsímil, correo electrónico u otro medio El documento para la notificación por facsímil, correo electrónico u otro medio, contendrá los datos de la cédula. El facsímil u otro medio se emitirán en doble ejemplar, uno de los cuales será entregado para su envío y bajo constancia al interesado por el secretario respectivo, y el otro con su firma se agregará al expediente. La fecha de la notificación será la de la constancia de la entrega del facsímil al destinatario”. En el caso del correo electrónico, será, en lo posible, de la forma descrita anteriormente, dejándose constancia en el expediente del ejemplar entregado para su envío, anexándose además el correspondiente reporte técnico que acredite su envío. El Consejo Ejecutivo del Poder Judicial podrá disponer la adopción de un texto uniforme para la redacción de estos documentos “la Ley”. (p. 1)

## **Políticas nacionales de gobierno electrónico**

### **La política nacional de informática**

Según Núñez (2013, p.1), “aprueban Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017, en el Perú, por Decreto Supremo N°081-2013-PCM, publicado el miércoles 10 de Julio de 2013, se ha aprobado la Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017. Por la importancia y actualidad del tema. Plan Nacional de Gobierno Electrónico: aprobación y alcances. La Política Nacional de Gobierno Electrónico, aprobada por la norma en comentario, es el principal instrumento que permitirá el desarrollo y despliegue el Gobierno Electrónico en el Perú. Es de alcance nacional y cumplimiento obligatorio por parte de todas las entidades de la Administración Pública a nivel del gobierno nacional, gobiernos regionales y gobiernos locales, las mismas que se implementan en el ámbito de sus funciones y competencias”.

Los Gobiernos Regionales y Municipales, que implementen el gobierno electrónico contribuirán con la modernización de las instituciones del estado para una mejor atención y servicios, se deben designar mayores recursos al área cumpliendo con la documentación necesaria el plan de implementación del gobierno electrónico, según las necesidades actuales de la entidad la capacitación adecuada al personal que estará en el proyecto de implementación, el funcionario encargado del área debe realizar reuniones con los demás funcionarios para involucrarlos y fomentar la modernización de la entidad municipal brindarles toda la información sobre el uso de la herramienta tecnológica de la información.

Actualmente en la Municipalidad de Villa el Salvador se implementó el gobierno electrónico parcialmente en algunas áreas por el tema de recaudar fondos las cuales por ser áreas principales de recaudación y las metas impuestas por el MEF, fueron incluidas pero solo parcialmente no brindan información en tiempo real solo son reportes generados y puestos en el portal web de la institución por consulta.

### **Funciones**

Según Mercado (2014, p. 1), “esto es una política de Estado dentro del proceso de modernización y una comisión trabaja en cómo debe hacerse el gobierno electrónico, lo que significa la eliminación de los papeles para cumplir funciones administrativas. Esto se

plasma en la Resolución Administrativa N° 026-2010-CE-PJ, mediante la cual se aprueba la Directiva N° 001-2010-CE-PJ, «Normas para el Uso del Servicio del Correo Electrónico en el Poder Judicial» que determina los lineamientos para el uso correcto del servicio de correo electrónico institucional”.

Según Gutierrez (2012, p.1), “modernización de la Gestión Pública y Transparencia Administrativa – la gestión pública debería ser medida en su eficiencia bajo pautas similares a las del sector privado: calidad de servicio y satisfacción del cliente, optimización de costo, simplificación de procesos, ubicuidad (estar cerca del ciudadano), a la fecha el ciudadano, al hacer un trámite que involucre a mas institución pública o privada se transforma en un mensajero. Los procesos interinstitucionales deberían resolver esto mediante mecanismos internos de trabajo”.

### **Importancia para los ciudadanos**

La globalización en nuestra actualidad y los avances tecnológicos, el internet es una herramienta tecnológica que ha acortado la brecha en la modernización de las diferentes instituciones del estado, originando que los gobiernos de la regiones y la gran necesidad de información para los ciudadanos, estas mejoras permitirán optimizar, flexibilizar los diferentes procesos y la transparencia, abaratando los diferentes procesos y las actividades en el sistema público.

### **1.3 Marco espacial**

La investigación será realizada en el marco de la Municipalidad de Villa el Salvador, el 01 de Junio de 1983, los ciudadanos en busca de un lugar donde puedan tener su terreno para sus familias lograron que el Congreso de la Republica escuche el clamor de los ciudadanos en sus requerimientos así es como se aprueba la creación del Distrito y Municipio de Villa el Salvador, sus inicios de la organización de los nuevos pobladores agrupados en grupos con sus respectivos dirigentes, las funciones de inicio fue el 01 de Enero de 1984. Abordara la problemática actual en la Municipalidad de Villa el Salvador en la implementación del gobierno electrónico.

## 1.4 Marco temporal

Esta investigación comprenderá el periodo desde Julio - Octubre 2016.

### Fundamentación legal

LEY N° 27658.- 30/01/2002. “Artículo 1.- Declárase al Estado en proceso de modernización 1.1. Declárase al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano. 1.2. El proceso de modernización de la gestión del Estado será desarrollado de manera coordinada entre el Poder Ejecutivo a través de la Dirección General de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros y el Poder Legislativo a través de la Comisión de Modernización de la Gestión del Estado, con la participación de otras entidades cuando por la materia a desarrollar sea ello necesario. Artículo 2.- Objeto de la ley La presente Ley tiene por objeto establecer los principios y la base legal para iniciar el proceso de modernización de la gestión del Estado, en todas sus instituciones e instancias. Artículo 3.- Alcance de la ley La presente Ley es de aplicación en todas las dependencias de la Administración Pública a nivel nacional “la Ley”. (p.1)

Ley 29733.- 02/07/2011. “Artículo 2 de la Ley, comprenden: toda información sobre una persona natural que la identifica o la hace identificable a través de medios que pueden ser razonablemente utilizados. Por su parte, el tratamiento de datos personales puede definirse *como* aquella actividad o procedimiento de cualquier naturaleza que se realice sobre el dato personal, sea desde su recopilación, registro, organización, extracción, consulta, difusión e interconexión con otros datos. El artículo 3 de la Ley agrega que las normas tutelan el tratamiento de los datos personales contenidos o destinados a ser contenidos en bancos de datos personales de administración pública y de administración privada” el tratamiento se realiza en el territorio nacional “la Ley”. (p.1)

LEY N° 27658.- 30/01/2002. “Ley marco de modernización de la gestión del estado, se declara al estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos” con la finalidad de mejorar la

gestión pública y contribuir en el fortalecimiento de un estado moderno, descentralizado y con mayor participación del ciudadano “la Ley”. (p. 1)

Resolucion Ministerial N° 61-2011-PCM. 17/02/2011: “que, el Estado Peruano ha logrado avances significativos para el desarrollo del gobierno electrónico, los que deberán ser articulados al interior de los diferentes sectores y poderes del Estado, gobiernos regionales, gobiernos locales y organismos autónomos, para efectos de maximizar los resultados de las distintas instancias comprometidas en dicho esfuerzo; mejorar su gestión, aumentar la eficiencia, productividad, oportunidad, transparencia de la gestión pública y optimizar la atención al ciudadano; Que, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), y especialmente el Internet, viene transformando las relaciones entre las personas y las organizaciones públicas y privadas, habiéndose convertido en el instrumento que mayormente facilita el acceso a la información y a los servicios del Estado, integrando las instituciones de la Administración Pública, dotando de transparencia a la gestión del Estado, permitiendo el intercambio fluido de información entre el Estado y el sector privado, sociedad civil y la ciudadanía “. (p.1)

### **Normas de E – Government**

LEY N° 27269.- 26/05/2000. “Ley de firmas y certificados digitales. Reglamento de la ley de firmas y certificados digitales aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM, modificado mediante decreto supremo N° 070-201-PCM. Notificaciones electrónicas, regulada mediante Ley 27444, (artículo 20.4), “modificada mediante decreto legislativo 1029” “la Ley”. (p.1)

### **Normas que favorecen al comercio electrónico**

LEY N° 27291.- 23/06/2000. “Ley que modifica el código civil permitiendo la utilización de los medios electrónicos para la manifestación de voluntad y la utilización de la firma electrónica” “la Ley”. (p. 1)

## 1.5 Contextualización

### Histórica

El avance tecnológico dentro de las organizaciones juega un papel muy importante ahora y en la actualidad la introducción del uso de internet es el desarrollo de herramienta tecnológica con mayor significativo, este medio de comunicación bidireccional el impacto causado en todos los negocios, en diversión, educación y comunicación, otras actividades, esto ha constituido que los adelantos tecnológicos en computación y comunicaciones han hecho posibles que nuestra sociedad esté en un cambio, así mismo esta posibilidad a servido a los gobiernos para la transformación que se requiere para una mejor administración organizacional.

En la década de 1990, en diferentes países del occidente comienzan a ingresar a la era de la información digital, surgiendo una nueva idea de explotar las nuevas tecnologías para reinventar todo lo gubernamentales para la explotación de esta herramienta del uso de las nuevas técnicas de la información y la comunicación (NTIC).

Precisamente la definición según las la Organización de las Naciones Unidas (ONU), para el uso de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), dentro de la organización del estado, estas herramientas servirán para automatizar los procesos y mejorar los servicios e información a todos los contribuyentes, con ello se aumentara la eficacia y la eficiencia en la gestión pública de las organizaciones que conforman.

Según Parra (2015, p. 1), “en su dimensión social, las TIC son tecnologías de gestión e innovación que se basan en sistemas o productos que son capaces de captar información multidimensional, de almacenarla, de elaborarla, de tomar decisiones, de transmitirlas, difundirla y de hacerlas inteligibles, accesibles y aplicables en correspondencia con el fenómeno a transformar. Su singularidad es la constante innovación que posibilitan y la cada vez mayor capacidad de tratamiento de la información. Abarcan una gran variedad de herramientas de tratamiento de datos, y de símbolos que representan información para sus usuarios, por lo que sus sistemas y productos guardan relación, y afectan el pensamiento, la comunicación y la práctica cotidiana convirtiéndose en un eminente proceso cultural”.

Berumen & Arriaza (2008, p. 24), dicen que “las TIC también han irrumpido intensamente en los sectores productivos tradicionales. El impacto potencial derivado de la adopción de las TIC en dichos sectores ha tenido implicaciones económicas y de comunicaciones diversas, como son; la opción actual de digitalizar la gama de productos y servicios ha abierto un abanico de posibilidades para que las empresas no solo se desarrollen y amplíen sus fuentes de negocio, sino que además no solo se desarrollen y amplíen sus fuentes de negocio, sino que además lo comuniquen”.

### **Política**

En los últimos años las instituciones del estado juegan un papel muy importante así como políticamente en un ámbito nacional, regional, local, las TIC facilitan las rendiciones y transparencias que se brindan a los ciudadanos, el uso de la tecnología como herramienta facilita a los poderes públicos esto permite la transparencia dentro de la gestión administrativa, en la cual conoceremos las diferentes prioridades y sus respectivos objetivos gubernamentales, la rendición de cuentas se realiza de una mayor responsabilidad por parte del gobierno. Ahora las TIC son las herramientas que hacen posible el acceso e interactuar con mayor nivel de información entre las diferentes agentes sociales, con una relación entre información y gobierno electrónico.

Según Tolosana (2016, p. 7), “la calidad del servicio brindado por las empresas públicas y/o privadas al ciudadano depende del sistema operativo. El estado de este último afecta el conjunto de aplicaciones utilizados”. La política que se tome en cuanto a este tema, el estado deberá de fomentar y tener una política definida para que esto no solo se aplique en algunos lugares sino en todas las instituciones y la asignación de los recursos necesarios para la modernización de toda la infraestructura en equipos y la automatización de los diferentes procesos, esta medida se reflejara en la eficiencia y la transparencia, la participación de los ciudadanos en la participación activa en temas políticos.

Según Alaw (2013, p. 1), “la norma inicia con la exposición de la metodología utilizada para su elaboración, identifica la situación general del Estado Peruano y tomando en cuenta como referencia el documento Identificación de la problemática y mapeo de actores que reconoce como deficiencias de la administración pública: 1) la ausencia de un sistema eficiente de planeamiento y problemas de articulación con el sistema de



presupuesto público, 2) deficiente diseño de la estructura de organización y funciones, 3) inadecuados procesos de producción de bienes y servicios públicos, 4) inadecuada política y gestión de recursos humanos, 5) limitada evaluación de resultados e impactos, así como seguimiento y monitoreo de los insumos, procesos, productos y resultados, de proyectos y actividades; 6) carencia de sistemas y métodos de gestión de la información y el conocimiento, y 7) una débil articulación intergubernamental e intersectorial”.

Los objetivos que se tienen están definidos para orientar y articular, esto nos permitirá impulsar a las instituciones del estado, en este camino de modernización obtendremos resultados que nos permita un impacto positivo a los ciudadanos en mejoras para el crecimiento y desarrollo que es vital para el país.

La CGR (2014, p. 12), “particularmente en el caso de inversión pública, si bien la Dirección General de Política de Inversiones ha venido desarrollando una serie de mecanismos e incentivos para manejar el proceso de descentralización de la inversión de manera gradual y ordenada, aún queda mucho por hacer para mejorar la capacidad y la calidad del gasto en todos los niveles de gobierno. A pesar de que en el 2012 los gobiernos regionales ejecutaron el 76% del PIM, el promedio durante el periodo 2005-2012 no pasa el 60%. Este es el mismo caso de los gobiernos locales entre el 2007-2012. En general, se ha evidenciado que las entidades públicas regionales y locales cuentan con una limitada capacidad de gestión para proveer con eficacia, eficiencia y transparencia los servicios públicos según las necesidades de los ciudadanos”.

Las políticas en su conjunto son aplicados dentro de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley 27658, los cuales están considerados en los contenidos del alcance los cuales están constituidos dentro de las Políticas de Estado del Acuerdo Nacional.

## **Cultural**

La inclusión digital e infoalfabetización es el gobierno electrónico consolidado en Iberoamérica en los estados establecen políticas, programas y estrategias en el tema de inclusión digital, esto ayudara a reducir la brecha digital para poder eliminar las barreras existentes para acceder a los servicios electrónicos, de manera simultánea se irá ampliando

los accesos a las TIC para promover una cultura ciudadana en el gobierno electrónico, para ello esta herramienta inducirá a los gobiernos regionales, municipales y todas las instituciones del aparato estatal, esto servirá para aprovechar también los espacios privados en toda la sociedad para el acceso a la tecnología asociativamente operar sobre los desarrollos.

El estado peruano tiene que promover para establecer mecanismos los cuales sirvan de acceso a los diferentes medios electrónicos para todas las personas que no dispongan de este medio, esto por razones geográficas o sociales, los lugares públicos, centros comunales, bibliotecas, municipalidades, parques recreativos, ONG, y otros lugares públicos y privados subvencionados, que estén determinados y permitidos el libre acceso a estos medios electrónicos.

El estado también debe promover la inclusión social en toda la población y dar a conocer el uso y beneficio del gobierno electrónico, cabe precisar que se debe precisar que la inclusión de los sectores más alejados que se encuentran en circunstancias particularmente en una desventaja de acceso por diferentes motivos que no accedan a los servicios electrónicos, dentro de nuestra geografía es indispensable crear urgente medidas específicas para poder tener condiciones para beneficiar a todos los ciudadanos de los servicios electrónicos para satisfacer a todas las ciudades, distritos, comunidades y sociedad en general, por ello se incorporara lenguajes para los diferentes grupos para poder comunicarnos por este medio electrónico, esto permitirá apoyar estos espacios para producir contenidos con información cultural y logara el objetivo de posibilitar la equidad y la diversidad, respeto y la multiculturalidad.

Esta brecha digital permitirá preparar a los ciudadanos para la transformación cultural y social que nos permitirá una rápida implantación del gobierno electrónico dentro de la sociedad para que podamos acortar la brecha y ser una sociedad de la información y el conocimiento. En el sector de educación, en la actualidad se impulsa diferentes iniciativas con el uso de las nuevas herramientas tecnológicas en diferentes programas como “una laptop por niño”, “internet portátil en educación”, “centros de recursos tecnológicos”, y otro programas, estos proyectos constituyen un gran aporte a la educación en los colegios del estado.

Es por ello que la información está vinculada desde nuestros inicios de compartir, a lo largo de nuestros tiempos se ha hecho más necesario que esta información este accesible para todos los que la requieran, esta información abarca temas culturales que informan de las actividades que se realizan cada evento en las diferentes instituciones del estado a nivel nacional, regional, local, el libre acceso y el uso de las diferentes plataformas las cuales se están desarrollando para una educación inclusiva y cultural.

Según Roquez (2001, p. 50), “como consecuencia del incremento de la demanda de formación en el manejo de computadoras e Internet, también aumenta la presión por más y mejores centros de formación bien equipados para satisfacer esa demanda, e impacta también, en el perfil y número de profesores preparados para impartir esa capacitación. Significa también, que las personas están entrando al mercado laboral, con una preparación en estas nuevas tecnologías, al recibirlas cada vez más temprano, desde el colegio, o buscarlas, porque el mercado laboral así lo demanda, en los institutos, academias y la universidad”.

## **1.6 Supuestos teóricos**

El uso de las herramientas tecnológicas y la implementación del gobierno electrónico, su finalidad es la automatización de los diferentes procesos y servicios que son reorientados para hacerlos más eficiente y eficaz en el estado.

La Constitución Política del Perú, dentro del marco normativo esta contenido y fundamentado legalmente el gobierno electrónico, esta detallado en el artículo 2, numeral 5 de la carta magna, “A solicitar sin expresión de causa la información que quiera y a recibirla de cualquier entidad pública, en el plazo legal, con el costo que suponga el pedido”.

LEY N° 27658.- 30/01/2002. Ley Marco de Modernización de la gestión del estado – Ley 27658, “cuyo objetivo era contener mayor eficiencia en la atención ciudadana mediante el uso de las TIC”. “la Ley”. (p. 1)

LEY N° 27269.- 26/05/2000. “Firmas y certificados digitales promulgada el 15/07/2010 y su reglamento D.S. N° 019-2002-JUS del 15/05/2002. Permite la celebración de contratos por medios electrónicos, planea la ley de firma digital y la regulación del registro de nombres de dominio en el Perú”. “la Ley”. (p. 1)

En este contexto de normas y documentos elaborados se evidencia todo un sistema que debería permitir la implementación óptima de la gobernabilidad electrónica; sin embargo como se analizará más adelante, existe toda una problemática en su implementación.

## **1.7 Preguntas orientadoras**

### **Problema general**

¿Cuál es la problemática que impide la implementación del Gobierno Electrónico en la Municipalidad de Villa el Salvador?

### **Problemas específicos**

#### **Problema específico 1**

¿Cuál es la problemática que impide la implementación del gobierno electrónico en cuanto a los recursos de la Municipalidad de Villa el Salvador?

#### **Problema específico 2**

¿Cuál es la problemática de priorizar en algunas áreas el gobierno electrónico en la Municipalidad de Villa el Salvador?

#### **Problema específico 3**

¿Estará dentro del Plan Operativo Institucional (POI) la implementación del gobierno electrónico en la Municipalidad de Villa el Salvador?

#### **Problema específico 4**

¿Cuál es la problemática de la implementación de gobierno electrónico por la decisión política u autoridad en la Municipalidad de Villa el Salvador?

## **II. Problema de investigación**

## 2.1 Aproximación temática

El uso de las tecnologías fue a mediados de la década de los noventa en esa oportunidad se dan unos dispositivos legales para las organizaciones del estado, es por ello que a inicios del 2000 el estado asume una importante tarea en la cual se legisla en materia relacionada a las TIC y gobierno electrónico. En el año 2000 el Congreso de la Republica aprueba las leyes 27269; 27291; 27309, el cual legisla sobre las firmas y certificados digitales, modificando el código civil el cual permite utilizar el uso de medios electrónicos y manifestación, la voluntad y uso de firma electrónica y también la incorporación de los delitos informáticos en el Código Penal, respectivamente.

Portal de Software Público  
www.softwarepublico.gob.pe

ONGEI  
Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática

✓ ... En **30** Instituciones comparten **112** aplicaciones de su propiedad, desarrolladas en software libre.

www.peru.gob.pe   www.tramites.gob.pe   www.ongei.gob.pe

Figura 2. ONGEI - portal de software libre

Ley N° 27444.- 10/04/2001. Ley del Procedimiento Administrativo General. “Artículo 1°.- Alcance de la Ley La presente Ley tiene por finalidad promover la transparencia de los actos del Estado y regular el derecho fundamental del acceso a la información consagrado en el numeral 5 del Artículo 2° de la Constitución Política del Perú. El derecho de acceso a la información de los Congresistas de la República se rige

conforme a lo dispuesto por la Constitución Política del Perú y el Reglamento del Congreso. Artículo 2°.- Entidades de la Administración Pública Para efectos de la presente Ley se entiende por entidades de la Administración Pública, Artículo 3°.- Principio de publicidad Todas las actividades y disposiciones de las entidades comprendidas en la presente Ley están sometidas al principio de publicidad”. “la Ley”. (p. 1)

### **Dentro del contexto del uso del gobierno electrónico y la reforma podemos indicar**

**Simplificación de trámites.-** Busca mejorar la calidad de atención al ciudadano. El trámite es la “Cara” del estado al ciudadano, acercar el estado al ciudadano en cualquier lugar del país y fuera de ella.

**Funcionamiento del estado.-** Orientado a mejorar las “reglas de juego” de manera que sean comunes y claras y que permitan un mayor orden y mejor funcionamiento del estado.

**Estructura del estado.-** Orientado a mejorar la estructura y funcionamiento, con responsabilidades, procesos, reglas de organización y gestión que promuevan entidades ágiles y modernas, productos – descentralización, Ley orgánica del Poder Ejecutivo, reorganización de entidades.

### **Entre sus logros del 2011**

Reconocimiento internacional por la organización de la III conferencia ministerial sobre sociedad de la información de américa latina y el caribe (21-23 de noviembre de 2010), en coordinación con el CEPAL, asistieron ministros, vice ministros y responsables nacional de los planes de desarrollo de la sociedad de la información de la región, asistieron más de 500 participantes. Afianzamiento del proceso de creación de empresas en línea o en 72 horas, se han creado 14320 empresas en los últimos dos años.

Portal del estado peruano, participan reconocidas personalidades del ámbito nacional para promocionar los atractivos turísticos, culturales y económicos del país, 1435 personal a nivel nacional se encargan de su administración y actualización.

Portal de servicios al ciudadano y empresas, cuenta con 36591 tramites publicados en internet de 371 instituciones, administrados por 779 usuarios de diversas entidades, 4.36

veces más que el año 2006. Implementación del portal municipal en 429 municipalidades distritales, creando sus portales web, alojamiento gratuitamente, nombre de dominios gratis por un año. Portal de software publico peruano que permite compartir 126 aplicaciones de propiedad de instituciones pública y están a disposición de otras entidades públicas.

Portal de gobierno electrónico, muestra los avances, informes, buenas prácticas, proyectos y logros que en uso de las TIC ha logrado el estado, en contribución a mejorar la gestión pública, modernizar el estado y el proceso de descentralización.

En coordinación con la secretaria de gestión pública se implementó el portal de transparencia estándar, que está siendo utilizado por todas las instituciones públicas.

Información geográfica, instalación del GeoportalIDEP, que contiene información de mapas y datos que pueden ser visualizados y descargados desde internet.

Capacitación en seguridad cibernética a 80 funcionarios de ministerios al PE-CERT, coordinación de emergencias cibernética a 80 funcionarios de ministerios al PE-CERT, coordinación de emergencias en redes teleinformáticas.

Armonización de la capa geográfica de límites a escala 1:100,000 en coordinación con el INEI, IGN y demarcación territorial de PCM.

La modernización del estado y los principales actores involucrados en el proceso de modernización se encuentran los representantes del MEF “Dirección de inversión pública y de presupuesto, entre otras instancias del vice ministerio de hacienda”, OSCE, la Contraloría General de la República, y otras dependencias del estado que se encuentran en proceso para el sistema administrativo y los diferentes procesos de modernización, los gobiernos locales actualmente también están en el proceso de modernización algunos con más recursos económicos, objetivos, metas las cuales están plasmados en su POI (plan operativo institucional).



En este sentido, la Municipalidad de Villa el Salvador existe una problemática que consiste, en la elaboración del Presupuesto Institucional de Apertura (PIA), la Unidad de Presupuesto asignaría recursos con el sustento documental para la modernización de las unidades orgánicas en la implementación del gobierno electrónico, el área encargada de la implementación debe elaborar el plan de gobierno electrónico, por esta razón para recaudar fondos y cumplir con las metas se priorizo algunas áreas en la implementación, dentro del Plan Operativo Institucional (POI), están definidos los objetivos institucionales y los planes que se tienen para el presente año 2016, no han considerado la elaboración de un plan de gobierno electrónico que esté acorde con las necesidades actuales del municipio, otro factor muy importante es el tema político, los gobiernos locales y otras instituciones del estado, las autoridades postulan por una agrupación política y son elegidas por los ciudadanos, las alianzas políticas forman una determinación en elegir a los funcionarios ya que hacen una mala interpretación de la ley en cuanto a Artículo II del título preliminar de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, establece que los gobiernos locales gozan de autonomía política, economía y administrativa, esto para favorecer a un grupo determinado para que pueda cumplir con los requisitos mínimos, sabemos para ejercer en el estado cualquier profesión tiene que ser titulado y colegiado, esto no ocurre en la Municipalidad de Villa el Salvador, el requisito mínimo según el ROF actual aprobado es contar con el grado de bachiller, el cual fue modificado por que anteriormente el requisito mínimo era estar titulado tanto para Gerente y Sub Gerente.

En la actualidad el distrito de Villa el Salvador según el INEI la población en el 2015 es de 463,014 habitantes, los servicios que se brindan a la comunidad en la actualidad los procesos se realizan manualmente esto dificulta la atención a los usuarios y el acceso de información, el portal institucional Municipalidad en la actualidad se ha reestructurado el diseño pero el contenido aún no está definido según las necesidades que se requieren, algunas de las opciones no están habilitadas y solo se ha tomado en cuenta el área de rentas el cual si esta implementado no en su totalidad el gobierno electrónico y por el tema de las metas el área de licencias y defensa civil, solo se muestra en PDF el listado que se ingresa en los sistemas por cumplir con la metas, los usuarios visualicen la información en el portal de la Municipalidad, dejando de lado las demás áreas las cuales también brindan diferentes servicios dificultando que los usuarios tengan que acercarse personalmente a la plataforma para solicitar los diferentes tramites que realizan.

En este orden de ideas el propósito de la presente investigación es explicar la problemática que impide la implementación del Gobierno Electrónico en la Municipalidad de Villa el Salvador.

## **2.2 Formulación del problema de investigación**

### **Problema general**

¿Cuál es la problemática que impide la implementación del Gobierno Electrónico en la Municipalidad de Villa el Salvador?

### **Problemas específicos**

#### **Problema específico 1**

¿Cuál es la problemática que impide la implementación del gobierno electrónico en cuanto a los recursos de la Municipalidad de Villa el Salvador?

#### **Problema específico 2**

¿Cuál es la problemática de priorizar en algunas áreas el gobierno electrónico en la Municipalidad de Villa el Salvador?

#### **Problema específico 3**

¿Estará dentro del Plan Operativo Institucional (POI) la implementación del gobierno electrónico en la Municipalidad de Villa el Salvador?

#### **Problema específico 4**

¿Cuál es la problemática de la implementación de gobierno electrónico por la decisión política u autoridad en la Municipalidad de Villa el Salvador?

## **2.3 Justificación**

La justificación fueron realizados según los criterios en esta investigación que van en relación.

### **Justificación práctica**

La realización de la investigación se justifica por solucionar la inaplicación del gobierno electrónico en la Municipalidad de Villa el Salvador. El aspecto metodológico dejara un precedente para futuros trabajos de investigación que permitan continuar en la misma línea sobre gobierno electrónico y su implementación en los gobiernos locales.

En lo teórico conoceremos las diferentes razones que nos ayudara a entender por qué la inaplicación del gobierno electrónico en las demás áreas orgánicas del municipio, el uso de las tecnologías de información y su aplicación de forma fluida, oportuna y eficaz, la automatización de los procesos administrativos y servicios nos permitirá rebajar costos y tiempo para optimizar los recursos del estado peruano. Esto permitirá incorporar las diferentes plataformas de los diferentes gobiernos nacional, regional y local evitara costos y tiempo en el acceso a la información.

### **Justificación teórica**

Esta investigación dada la importancia del aporte en aspectos teóricos y de información de interés que serán el soporte para otros estudios que están enmarcados en la variable que está definida en los conceptos actuales y avances tecnológicos de nuestra sociedad y el mundo, en este sentido las entidades del estado en este caso la Municipalidad de Villa el Salvador, por tal motivo se considera que el presente estudio es de gran relevancia al gobierno local por que constituye un aporte del tipo teórico, el cual contiene y está fundamentación sólida, el cual servirá como basamento a los que un futuro quieran aportar o continuar con la investigación.

### **Justificación metodológica**

El aspecto metodológico el propósito fue profundizar y se justifica en la medida el de buscar contribuir con el conocimiento y la transparencia que se tiene en el tema, determinar la metodología de trabajo que nos permitirá que conozcamos la envergadura de los diferentes aspectos y conocer a fondo sus necesidades y las expectativas que se tienen dentro de la organización, esto nos permitirá la utilización de técnicas, métodos y procedimientos que se utilizaran en la investigación. Esto nos permitirá conocer la realidad de las áreas que también cumplen diferentes procesos y servicios a los ciudadanos.

## 2.4 Relevancia

La importancia de esta investigación es dar a conocer el impacto de las TIC y la relevancia del uso del internet en los gobiernos locales, el gobierno electrónico en las tareas administrativas en todas las entidades públicas que en la actualidad se manifiestan en la participación ciudadana y los asuntos políticos y servicios online, para la transparencia de los gobiernos y la rendición de cuentas dentro de la gestión interna de las entidades del estado, el uso cotidiano de las TIC en diferentes aspectos antes mencionados las iniciativas que participan como presupuesto participativo, foros y las conversaciones públicas, esto nos permitirá que los ciudadanos se interesen más en los diferentes asuntos del gobierno y accedan a la información, facilitar que los ciudadanos interactúen con la administración y mayor comunicación en los distintos sectores del estado, las herramientas tecnologías ayudan que las entidades del estado los servicios mejorarlos y hacerlos más eficaces con mayor calidad brindando servicios online.



*Figura 3. Gobierno electrónico en los gobiernos locales*

## 2.5 Contribución

La contribución de la presente tesis en el tema de gobierno electrónico en los gobiernos locales, en este caso en particular de la Municipalidad de Villa el Salvador 2016, el uso de las nuevas herramientas tecnológicas que se están empleando en la actualidad en automatizar los diferentes procesos administrativos para mejorar los diferentes servicios que se brindan a los usuarios y el acceso de la información en tiempo real, facilitar el uso

de las plataformas de los sistemas con una estructura adecuada a las necesidades de brindar la información que se requiera para los diferentes consultas de los diferentes trámites y servicios, la modernización del estado y estar acorde con los nuevos estándares en actualización tecnológica con otros países y gobiernos locales de nuestro país.

## **2.6 Objetivos**

### **Objetivo general**

Explicar la problemática que impide la implementación del Gobierno Electrónico en la Municipalidad de Villa el Salvador

### **Objetivos específicos**

#### **Objetivo específico 1**

Explicar la problemática que impide la implementación del gobierno electrónico en cuanto a los recursos de la Municipalidad de Villa el Salvador.

#### **Objetivo específico 2**

Explicar la problemática de priorizar en algunas áreas el gobierno electrónico en la Municipalidad de Villa el Salvador.

#### **Objetivo específico 3**

Estará dentro del Plan Operativo Institucional (POI) la implementación del gobierno electrónico en la Municipalidad de Villa el Salvador

#### **Objetivo específico 4**

Explicar la problemática de la implementación de gobierno electrónico por la decisión política u autoridad en la Municipalidad de Villa el Salvador.

### **III. Marco metodológico**

### 3.1 Metodología

#### Tipo de estudio

#### Tipo documental

Según Cortés & Garcia (2003, p. 19), “la revisión de la literatura consiste en detectar, obtener y consultar la bibliografía y otros materiales de utilidad para los propósitos de la investigación; es decir, para extraer y recopilar información relevante y necesaria para la investigación. Ésta debe ser selectiva, o sea, tratar de evitar el “hábito coleccionista” así como la “búsqueda a ciegas”. Como no existe una guía que indique qué documentos son importantes y cuáles no lo son, lo fundamental es tener presente la finalidad de la investigación para evitar el fenómeno “bola de nieve”, que en palabras de Ander-Egg quiere decir que “un documento remite a otro y así sucesivamente, con lo cual se pueden encontrar pistas interesantes o quedar ‘ahogado’ y ‘aplastado’ por el afán de recopilar todo”.

Según Cortés & Garcia (2003, p. 6), “considerar la de investigación como parte del proceso de conocimiento; valorar la fase documental de la investigación; emplear todo un conjunto de recursos y herramientas para ordenar y registrar la información referida a un determinado objeto de estudio; así como cumplir con los requisitos indispensables que han de considerarse para la elaboración de un proyecto de investigación”.

La conclusion de los conceptos leídos referente a la investigacion documental es un procedimiento científico, es un proceso construccion de conocimientos, descubrimiento y sistematico de indagacion, organización, recoleccion y del analisis e interpretacion que se tiene de los datos e información de un determinado tema, al establecer el tipo de modelo de investigacion, nos permitira la explicacion de una realidad la cual se desconocia.

Según Galan (2011, p. 1), “el objetivo de la investigación documental es elaborar un marco teórico conceptual para formar un cuerpo de ideas sobre el objeto de estudio y descubrir respuestas a determinados interrogantes a través de la aplicación de procedimientos documentales. Estos procedimientos han sido desarrollados con el objeto de aumentar el grado de certeza de que la información reunida será de enteres para los integrantes que estudia y que además, reúne las condiciones de fiabilidad y objetividad

documental. Técnica documental que permite la recopilación de información para enunciar las teorías que sustentan el estudio de los fenómenos y procesos. Incluye el uso de instrumentos definidos según la fuente documental a que hacen referencia”.

En este sentido podríamos decir que se procura que en este sentido se lleve un trabajo sistemático y objetivo, del producto de lo leído y el análisis que tengamos el análisis y la síntesis de toda la información pero esto con el nuevo sello del autor.

Según Plazas (2011, p. 1), “la Investigación Documental trabaja principalmente con dos tipos de fuentes: Directas e indirectas. Estas fuentes proporcionan información relativa al origen y cercanía con el hecho social trabajado. En la generalidad la definición de la Investigación Documental se restringe a la búsqueda de documentos, es decir, búsqueda bibliográfica, pero se debe aclarar que a la hora de llevar a cabo una investigación, los documentos no son las únicas fuentes para construir conocimiento. La investigación Documental tiene un cuerpo de acción más amplio debido en principio, por la diversidad que existe entre fuentes directas e indirectas. En ese sentido se consideran otros tipos de fuentes que para el caso de la Investigación Documental I, proporcionan la mayor cantidad de información en la construcción de conocimiento: las Fuentes Orales y Fuentes no convencionales”.

Según Wigodski (2010, p. 1), “la ética profesional pide reconocer el esfuerzo de los demás en la producción del conocimiento, por ello es necesario citar las fuentes que han servido de base al trabajo de investigación realizado. Existen muchos métodos de citas, no obstante lo importante es escoger uno y mantenerlo en todo el proceso descriptivo del trabajo de investigación. Para darle autenticidad y veracidad al trabajo, las fuentes de información utilizadas deben ser reconocidas, validadas y poseer un respaldo importante de autores y editores conocidos y de prestigio. Las bases de datos electrónicas que analizaremos durante esta semana forman parte de un conjunto de fuentes excelentemente respaldadas por editores de alto prestigio y en ellas es seguro encontrar publicaciones arbitradas”.

Según Puerta (2011, p. 1), “el marco metodológico constituye un espacio en el que se prevé los procedimientos lógicos, técnicos –operacionales que envuelven al procesos de



investigación con el propósito de descubrir y analizar los supuestos del estudio y de reconstruir los datos desde los conceptos teóricos convencionalmente operacionalizados. Este envuelve además del diseño, al tipo de investigación la población, la muestra de Estudio, las técnicas de Recolección e Instrumentos de Recolección y análisis de Datos, la validación del Instrumento mediante la aplicación de una prueba Piloto, las técnicas de presentación de los datos”.

En la presente investigación pretendemos aclarar algunos conceptos del tipo de investigación y los planteamientos referente a la terminología que señalaremos según la estrategia que seguiremos el cual formularemos según el diseño del estudio, definiremos el tipo de población la muestra que utilizaremos, la variable así como el enfoque, según la problemática en la problemática en la implementación del gobierno electrónico y el uso de las herramientas tecnológicas de información y la comunicación (TIC) en la Municipalidad de Villa el Salvador.

## **Diseño**

### **Estudio de caso**

Según Puerta (2011, p. 1) “independientemente de la terminología que se asuma, difícilmente los tipos o diseños de investigación se presentan de manera pura. Generalmente estos se entremezclan a la hora de desarrollar un trabajo de investigación. Así por ejemplo un trabajo de investigación puede ser experimental de campo (control de variables y recolección de datos de fuentes primarias), descriptiva de Campo o Explicativa de campo, Cualitativa de Campo o Cuantitativa de campo, pueden ser documental y de campo a la vez. Pueden ser histórica estrictamente documental o no. Puede ser documental pero no Histórica. El Diseño de Encuesta se le tipifica como descriptiva, pero también es de campo. La Etnografía es de campo y es descriptiva, etc., etc., etc. En este caso vale la pena recordar que es ese nivel de especificidad, en función de sus objetivos, hipótesis y problema, lo que realmente determinará el diseño en cuestión”.

Según Morales (2012, p. 1), “estudio de casos: El educador realiza una investigación intensiva de una unidad social o comunidad. Para ello recoge información acerca de la situación existente en el momento en que realiza su tarea, las experiencias y condiciones pasadas y las variables ambientales que ayudan a determinar las características específicas

y conducta de la unidad. Después de analizar las secuencias e interrelaciones de esos factores, elabora un cuadro amplio e integrado de la unidad social, tal como ella funciona en la realidad. El interés en los individuos no es considerándolo como personalidad única, sino como tipos representativos. Se reúnen los datos a partir de una muestra de sujetos cuidadosamente seleccionados y se procuran extraer generalizaciones válidas sobre la población que representa la muestra. El objetivo de los estudios de casos consiste en realizar una indagación a profundidad dentro de un marco de referencia social; las dimensiones o aspectos de dicho marco dependen de la naturaleza del caso estudiado”.

Según Giménez (2012, p. 1), “se analiza y ejemplifica la validez científica de los estudios de caso en las ciencias sociales aclarando sus diversas posibilidades a partir de distinguir claramente los tipos de estudio que pueden realizarse y dando claros ejemplos en los que se ha hecho uso de esta valiosa estrategia metodológica. Se parte de la delimitación de lo que es un estudio de caso analizando sus limitaciones y posibilidades (centrándose en los debates sobre la generalización de conclusiones) en el proceso de investigación. Finalmente se enfatiza en la necesidad de acudir a la complementariedad pertinente entre estas posibilidades metodológicas con las ya clásicas estrategias estadísticas que, en articulación, pueden enriquecer el trabajo de investigación”.

En este sentido el caso específico tratado es en el entorno de la realidad que se observa a la Municipalidad de Villa el Salvador. Las áreas siguen trabajando sus procesos administrativos y servicios manualmente, actualmente se ha priorizado en dos áreas que son la Gerencia de Rentas por el tema tributario y recaudación, Sub Gerencia de Trámite Documentario para los diferentes trámites documentarios, si bien es cierto se debe priorizar algunas áreas pero sin dejar de lado la importancia de las otras áreas orgánicas que también cumplen diferentes funciones y brindan servicios a los usuarios en temas tributarios, informativos, trámites documental, información. Los encargados de la elaboración del Plan Operativo Institucional no contemplan la implementación del gobierno electrónico por falta de desconocimiento del tema, capacitaciones y actualizaciones del personal. Los documentos normativos, institucionales, organizacionales y de otra índole nos sirven de sustento y consulta para la investigación y comprender como se viene desarrollando la problemática de la implementación del gobierno electrónico en la Municipalidad de villa el salvador.

### **3.2 Escenario de estudio**

El escenario de estudio desde el cual se intenta recoger información pertinente para dar respuesta a las cuestiones de investigación, información documental analizada y que lo constituye la presente investigación se realiza en la Municipalidad de Villa el Salvador, la creación de este distrito del cono sur tiene sus inicios en el gobierno militar del general Juan Velazco Alvarado que inicio su gobierno el 03 de octubre de 1968 dando un golpe de estado al presidente Fernando Belaunde Terry, con la dictadura y las diferentes medidas que se tomaron según la coyuntura política de esa época, la población en su afán de tener un lugar para poder tener un terreno para su familia comienza a mirar al cono sur de Lima la cual en esa época estaba desocupada grandes áreas de desierto con pequeñas lomas de arena y piedra, el 11 de Mayo de 1971 nace Villa el Salvador ubicado a 20 Km del sur de Lima colindante con el Océano Pacífico, el 01 de Junio de 1983, con la aprobación del Congreso de la Republica se crea el Distrito y Municipio de Villa el Salvador, el 01 de Enero de 1984 inicia sus funciones, se retoma una visión integral y se avanza al segundo plan de desarrollo integral con nuevas funciones y nueva gestión del presupuesto, Instituto Nacional de Estadística e Informática, el censo 2007, con una población según el INEI (2014), “La capital de Lima tiene 9 735 587, el distrito de Villa el Salvador tiene una población de 454 114” (INEI, 2014, p. 7).

### **3.3 Caracterización de objetos**

Al respecto la caracterización de los objetos comprendidos en la siguiente investigación, está conformado por un conjunto de documentos normativos, organizacionales, institucionales, que tratan la problemática de la implementación del gobierno electrónico en la Municipalidad de Villa el Salvador, en la investigación se analizaron diferentes documentos sobre el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

El esfuerzo del gobierno por la modernización del gobierno en los procesos administrativos y servicios que se brindan información que soliciten el ciudadano, esto incrementara la eficacia y eficiencia en la nueva gestión pública, el desarrollo que nuestra sociedad de la información, permitirá incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y una participación de los ciudadanos.

### **3.4 Procedimientos metodológicos de investigación**

Para el desarrollo de la presente investigación se procedió a plantear un enfoque de investigación cualitativa, tipo de estudio documental, el diseño estudio de caso; un método inductivo con el propósito de analizar la problemática que nos permita conocer la problemática que se presenta por implementar el gobierno electrónico en la Municipalidad, esto nos permitirá el desarrollo de las siguientes actividades:

Realizaremos la revisión documentaria para conocer la problemática, esto nos permitirá obtener información, podremos consultar con la bibliografía la ubicación del material que nos será de utilidad para la presente investigación, extraeremos y recopilaremos la información que es relevante y necesaria para el tipo de investigación, esta debe ser selectiva luego realizaremos los siguientes pasos.

Como primer paso selección de la información del material bibliográfico, se elaborara un listado de los posibles documentos e información que nos pueden servir para la investigación, escribiremos la justificación de la inclusión de la información del documento, luego realizaremos la revisión de la literatura, para proporcionar una orientación inicial o formulación y delimitación del problema, economizar esfuerzo para evitar la búsqueda de información ya obtenidos.

Segundo pasó la organización de la información, clasificaremos la información más relevante de los diferentes documentos, leeremos detalladamente la documentación seleccionada para la elaboración del resumen para cada uno de los materiales en la respectiva ficha bibliográfica, las organizaremos por temas o subtemas.

El estudio de la investigación nos permitirá obtener conocimiento y experiencias que son relevantes en la modernización administrativa del estado con la implementación del gobierno electrónico y la tecnología de la información que en la actualidad se están implementando en las instituciones del estado.

### **3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnicas**

##### **Análisis documental**

Según Lafuente (2001, p. 1), “los principios, métodos y técnicas que permiten examinar, distinguir y separar cada una de las partes de un conjunto, para determinar la categoría a que pertenece, su estructura formal, propiedades y significado de sus contenidos temáticos. Se trata, pues, de un método de conocimiento que facilita el estudio de los documentos ya sea en grupo o aisladamente”.

Según Perez (1992, p. 1), “porque una reflexión sobre la teoría del Análisis Documental no pueden hacerse en abstracto. Ha de encuadrarse necesariamente en el marco de lo que denominamos Ciencias de la Documentación; y el concepto de ésta, en opinión generalizada de todos los tratadistas, continúa siendo un problema pendiente. La documentación es una ciencia relativamente reciente, poco más de un cuarto de siglo, y como toda disciplina joven, debe acometer su construcción teórica, establecer su vocabulario, definir su campo de aplicación y precisar sus fronteras. Lógicamente, este estado de cosas hay que trasladarlo a todos los sectores implicados, y en nuestro caso, el Análisis Documental, es parte esencial de sus dominios”.

Según Perez (1992, p. 1), “si bien es cierto que se echa en falta la ausencia de un trabajo teórico de conjunto sobre el Análisis Documental, también es cierto que en los manuales de documentación y en no pocas monografías y artículos especializados, su concepto y por consiguiente sus objetivos y contenidos básicos, ocupan siempre un lugar destacado. Sobre ellos, necesariamente, tendremos que establecer las distintas corrientes de opinión, tendremos que relacionar nuestro concepto de Análisis y tendremos también que definir las operaciones documentales que le son características”.

El análisis documental es un conjunto de operaciones encaminadas a representar un documento por el cual un proceso intelectual se extrae nociones del documento que lo representa esto permitirá facilitar el uso y acceso a los originales, al derivar un documento la información se encuentra en letras y palabras, estos símbolos que nos servirán para el análisis, al realizar el análisis esto cubrirá que identifiquemos externamente la descripción

de cada documento que se está analizando de esta manera este elemento que nos detalla la información como el autor, título, editorial, año que fue publicada, nombre que tiene la revista. “El concepto de indización se identifica con el análisis del contenido en la medida que dichos lenguajes se utilizan para elaborar los índices temáticos por los que se recupera la información”. (Rubio, 2014, p. 2).

### **Las fuentes de información**

En la presente investigación para el sustento teórico y metodológico que sustentan la información que nos permiten poder ampliar los conocimientos con respecto al tema que está en estudio:

Fuentes documentales:

Resoluciones de alcaldía.

Ordenanzas municipales.

Otros documentos internos.

Fuentes bibliográficas:

Libros.

Leyes.

Revistas en soporte de papel y electrónicas.

Fuentes electrónicas:

Internet – direcciones URL relacionados con el tema.

Revistas electrónicas.

La información que consultamos las fuentes, se utiliza de la siguiente manera:

Fuentes primarias:

Documentos internos.

Libros.

Leyes.

Revistas en soporte de papel y electrónicas.

Fuentes secundarias:

Otros gobiernos locales que ya están implementando el gobierno electrónico.

### **Codificación axial**

Según Hernández, Herrera, Martínez, Páez, & Páez (2011, p. 14), “en este orden de ideas, el propósito de la codificación axial es el de identificar las posibles relaciones entre las dimensiones de las propiedades de las categorías. La integración de las categorías y propiedades, se concibe como un proceso de organización o de articulación caracterizado por el desarrollo creciente de los elementos que conforman la teoría”.

En el presente estudio de investigación se utilizó como instrumento la codificación axial, ejecutaremos a la información ya clasificada un profundo análisis de las cuatro categorías ya planteadas en los objetivos específicos, esto permitirá descubrir la interacción y las relaciones que hay en ellas, categorías y sub categorías y sus respectivas propiedades, esto nos permitirá integrar la teoría y los conceptos para explicarlos y una mejor comprensión del fenómeno con una mejor exactitud.

### **Triangulación de datos**

Según Flores (2015, p. 1), “el texto revisado bien es una guía que te lleva paso a paso por el que puede ser el método de la investigación cualitativa. Bien al inicio del mismo artículo el autor vuelve a realizar como muchos otros autores una breve comparación con la investigación cuantitativa se va alejando un poco de esta última para centrarse y decirnos de manera pertinente y por lo cual me parece correcto el por qué se llama “Triangulación de datos” al hecho de utilizar diferente fuentes y métodos de recolección de datos”.

Según Maggiorani (2010, p. 1), “con triangulación de fuentes de datos, los analistas pueden emplear, en forma eficiente, los mismos métodos para una máxima ventaja teórica. De manera que al definir el tiempo y el espacio como unidades de observación se reconoce su relación con las observaciones de personas. Lo que ha de resultar en la relación intrínseca entre, tiempo, espacio y personas, para conformar un todo interrelacionado”.

Utilizaremos esta técnica que nos hace posible la triangulación con las fuentes de datos de la investigación, en este caso serán los antecedentes, codificación axial y la teoría,

este instrumento nos permitirá reconocer y analizar los datos desde distintos ángulos para compararlos y contrastarlos entre sí.

## **Instrumentos**

### **Ficha de codificación axial y categorización**

La información recopilada y clasificada según las cuatro categorías que son las siguientes; la problemática que impide dicha implementación en la institución el gobierno electrónico y la asignación de recursos a las diferentes áreas orgánicas. El priorizar algunas áreas la implementación del gobierno electrónico. Explicar la problemática del Plan Operativo Institucional POI, considerar la implementación en su totalidad. La problemática de la implementación del gobierno electrónico por una decisión política u autoridades de la Municipalidad de Villa el Salvador. Este proceso de relacionar la información que es clasificada en categorías y subcategorías para realizar el texto codificado, esto nos permitirá integrar la teoría y los conceptos para explicarlos y una mejor comprensión del fenómeno con una mejor exactitud.

<b>DOCUMENTO</b>		
<b>PROCEDENCIA:</b>		
<b>CODIFICACIÓN AXIAL Y CATEGORIZACIÓN</b>		
<b>Categoría</b>	<b>Sub categoría</b>	<b>Texto Codificadas</b>

*Figura 4. Ficha de codificación axial*

## **3.6 Tratamiento de la información**

Según el Gobierno de Canarias (2010, p. 1), “está asociada con la búsqueda, selección, registro y tratamiento o análisis de la información, utilizando técnicas y estrategias diversas para acceder a ella según la fuente a la que se acuda y el soporte que se utilice (oral, impreso, audiovisual, digital o multimedia). Requiere el dominio de lenguajes



específicos básicos (textual, numérico, icónico, visual, gráfico y sonoro) y de sus pautas de decodificación y transferencia, así como aplicar en distintas situaciones y contextos el conocimiento de los diferentes tipos de información, sus fuentes, sus posibilidades y su localización, así como los lenguajes y soportes más frecuentes en los que ésta suele expresarse”.

Según Barrera (2012, p. 1), “la difusión y creciente popularidad de la investigación cualitativa en las ciencias sociales, hace necesario reconstruir su historia y revisar de forma permanente sus supuestos epistemológicos, evidenciar las críticas y señalar formas cada vez más eficaces y replicables de procesar la diversa información recopilada en los procesos de investigación, acciones inherentes al proceso de reflexividad propia de esta forma de asumir el mundo humano y social. En este artículo asumimos una parte de las demandas señaladas y presentamos desde autores clásicos los aportes que han contribuido a esclarecer y fundamentar con mayor rigor científico esta no tan nueva mirada, que asume a las personas desde sus biografías y contextos culturales, sociales, políticos y económicos como constructores de sentido y capaces de interpretar sus condiciones de vida, lo cual permite el intercambio intersubjetivo con los investigadores y posibilita la comprensión/interpretación de los diversos mundos y prácticas sociales, para poner a prueba, construir o replantear teorías”.

El análisis documental esto nos permitirá con el análisis de los contenidos de cada documento que nos permitió ser soporte para esta investigación, conforme al marco conceptual que nos sirvió para la definición de las categorías y subcategorías con sus respectivas dimensiones. El análisis de cada documento o actividades que por alguna razón pasan desapercibidas por el personal administrativo, que está relacionado con el gobierno electrónico, se realizó un análisis de los diferentes documentos normativos, organizacionales, institucionales, será un soporte de la realidad que existe actualmente Municipalidad de Villa el Salvador.

El instrumento la ficha de codificación axial la información recopilada y clasificada según las cuatro categorías que son los siguientes; la problemática que impide la implementación del gobierno electrónico en cuanto a los recursos de la Municipalidad de Villa el Salvador. El priorizar algunas áreas la implementación del gobierno electrónico.

Explicar la problemática del Plan Operativo Institucional POI, considerar la implementación en su totalidad. La problemática de la implementación del gobierno electrónico por una decisión política u autoridades de la Municipalidad de Villa el Salvador. Este proceso de relacionar la información que es clasificada en categorías y subcategorías para realizar el texto codificado, esto nos permitirá integrar la teoría y los conceptos para explicarlos y una mejor comprensión del fenómeno con una mejor exactitud. La presente investigación la Guía de Análisis Documental y Guía de Codificación Axial la cual se detallara en la descripción de cada documento que sirvió de soporte para la investigación.

### **3.7 Mapeamiento**

“Este método implica elaborar un mapa conceptual y, con base en éste, profundizar en la revisión de la literatura y el desarrollo del marco teórico. Como todo mapa conceptual, su claridad y estructura dependen de que seleccionemos los términos adecuados, lo que a su vez se relaciona con un planteamiento enfocado” (Hernández, 2014, p. 76).

Para el caso de la presente investigación se procedió a aplicar el Mapeamiento en la cual realizaremos las diferentes fases del proceso de investigación, identificando la problemática existente en cuanto a la implementación dentro de la municipalidad el gobierno electrónico, luego procedimos a formular el planteamiento del problema, luego se procedió a plantear objetivos, y formular hipótesis emergentes, al igual que un marco referencial y los antecedentes existentes sobre dicha problemática; para luego mediante la técnica de la codificación axial, analizar todo la documentación y llegar a la conclusiones.

### **3.8 Rigor científico**

El rigor científico de la presente investigación al respecto está dado por:

#### **Validez interna**

En la presente investigación cualitativa se desarrolla estándares propios, en una serie de documentos que demuestran una serie de hechos históricos y normas que existen, existieron y prevalecen a través del tiempo.

**Validez externa**

Los descubrimientos encontrados en la presente investigación servirán para poder aplicarlos a otras realidades de gobiernos locales puesto que busca entender la problemática de la implementación del gobierno electrónico en la Municipalidad de Villa el Salvador.

Las instituciones del estado el órgano rector encargado de establecer las pautas para hacer más eficiente la calidad del gastos es el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF); la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI); siendo que este en la posibilidad de acoger las recomendaciones de la presente investigación, lo direccionará a los diferentes sectores institucionales.

## **IV. Resultados**

## 4.1 Descripción de resultado

**Documento: Resolución de Alcaldía N° 63-2016-ALC/MVES**

### Codificación axial y categorización

<b>Categoría</b>	<b>Sub categoría</b>	<b>Texto Codificadas</b>
Recursos	Aprobar la directiva para el cumplimiento de metas del plan de incentivos	El plan de incentivo a la mejora de la gestión y modernización municipal, creado la ley N° 29332, es un instrumento del presupuesto por resultado, para que las áreas al cumplir su meta podrán acceder más recursos de los que cuentan en la actualidad y poder cumplir su programación de actividades para el presente año
Priorización Área	La mejora de la gestión y modernización municipal 2016	El presente documento indica, la gestión y modernización municipal eso incluye todas las áreas orgánicas de la Municipalidad de Villa el Salvador, sin excepción alguna de esta manera la modernización de la institución municipal y brindar un mejor servicio del que se está brindando en la actualidad.
Consideración en el POI	Cumplimiento de la directiva aprobada	Ejecutar las acciones necesarias para el cumplimiento de las metas y en la programación de actividades este en su Plan Operativo Institucional del área encargada de la implementación del gobierno electrónico.
Decisión Política	Designar a las áreas responsables del cumplimiento de las metas	La designación de los encargados responsables de las áreas involucradas es un tema político

### Principal conclusión

La Municipalidad de Villa el Salvador, informa mediante la resolución a las áreas encargadas del cumplimiento de las metas podemos concluir lo siguiente:

#### Recursos

El plan de incentivo a la mejora de la gestión y modernización municipal, creado la ley N° 29332, es un instrumento del presupuesto por resultado, para que las áreas al cumplir su meta podrán acceder más recursos de los que cuentan en la actualidad y poder cumplir su programación de actividades para el presente año

### **Priorización área**

El presente documento indica, la gestión y modernización municipal eso incluye todas las áreas orgánicas de la Municipalidad de Villa el Salvador, sin excepción alguna de esta manera la modernización de la institución municipal

### **Consideración en el POI**

Ejecutar las acciones necesarias para el cumplimiento de las metas y en la programación de actividades este en su Plan Operativo Institucional del área encargada de la implementación del gobierno electrónico.

### **Decisión política**

El cumplimiento de la ley en la designación de los funcionarios que cumplan con el perfil del cargo en las unidades orgánicas, la modificación de los perfiles los cuales anteriormente tenían como base estar titulado actualmente con la modificación es tener bachiller y en algunos casos culminar la secundaria, esto para dirigir los cargos a personas que de una u otra manera estén involucradas es un tema político. La Unidad tecnológica de la información (UTI), la encargada de la implementación, debe elaborar un plan de implementación del gobierno electrónico según las necesidades actuales, coordinar con las unidades orgánicas de fomentar la participación de las diferentes áreas con el fin de cumplir con los objetivos de la institución y las mejoras en los diferentes servicios y procesos que se brindan a los usuarios, generar proyectos según las necesidades actuales de la institución.

### **Documento: Resolución de Alcaldía N° 405-2016-ALC/MVES**

#### **Codificación axial y categorización**

<b>Categoría</b>	<b>Sub Categoría</b>	<b>Texto codificadas</b>
Recursos	Se aprueba el presupuesto institucional de apertura (PIA) para el año fiscal 2016	El Decreto Supremo N° 104-2016-EF, autoriza la transferencia de partidas en el presupuesto del sector público para el año fiscal 2016. Artículo 1.- Aprobar la desagregación de recursos en el presupuesto institucional de la Municipalidad Distrital de Villa el Salvador, Departamento y provincia de Lima, para el año fiscal 2016, hasta por la suma de S/. 1793,263.00 (un millón setecientos noventa y tres mil doscientos y tres con 00/100 soles), fuente de financiamiento 5 – recurso determinado, rubro financiamiento 18 – Canon y sobre canon, regalías, renta de aduana y participaciones, tipo de recurso 13-plan incentivos a la mejora de la gestión y modernización municipal.

### Principal conclusión

La transferencia de recursos a la Municipalidad de Villa el Salvador, la aprobación del presupuesto institucional de apertura (PIA) para el año fiscal 2016, El Decreto Supremo N° 104-2016-EF, autoriza la transferencia de partidas en el presupuesto del sector público para el año fiscal 2016. Artículo 1.- Aprobar la desagregación de recursos en el presupuesto institucional de la Municipalidad Distrital de Villa el Salvador, Departamento y provincia de Lima, para el año fiscal 2016, en la actualidad el estado fomenta la modernización de las instituciones, con los avances tecnológicos y el uso de las diferentes herramientas tecnológicas de la información, la automatización de los procesos administrativos y diferentes servicios que brindan a la comunidad, la Oficina de Planeamiento y presupuesto que está encargado de la asignación del presupuesto estos recursos deben estar repartidos equitativamente a las diferentes áreas orgánicas, la asignación a las áreas según sus funciones de una partida para la implementación de gobierno electrónico.

### Documento: Resolución de Alcaldía N° 86-2016-ALC/MVES

#### Codificación Axial Y Categorización

Categoría	Sub Categoría	Texto codificadas
Decisión Política	Artículo II del título preliminar de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, establece que los gobiernos locales gozan de autonomía política, economía y administrativa	Que mediante Ordenanza N° 339-MVES se aprueba la estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones, ROF, con enfoque de gestión por resultados de la Municipalidad Distrital de Villa el Salvador  La Resolución de Alcaldía N° 590-2015-ALC/MVES, se designe a Luis Alberto Alvares Flores, Sub Gerente de la Unidad de Desarrollo Tecnológico y Estadística como responsable de la elaboración y actualización del portal de transparencia de la Municipalidad de Villa el Salvador.

### Principal conclusión

La Ley N° 27972 indica que los gobiernos locales gozan de autonomía, Que mediante Ordenanza N° 339-MVES se aprueba la estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones, ROF.

La Resolución de Alcaldía N° 590-2015-ALC/MVES, se designe a Luis Alberto Alvares Flores, Sub Gerente de la Unidad de Desarrollo Tecnológico y Estadística como responsable de la elaboración y actualización del portal de transparencia de la Municipalidad de Villa el Salvador.

En la actualidad esa ley se usa de una manera en favorecer políticamente a un grupo determinado, esto amparado en las autoridades que permiten y abalan estas prácticas en la mala interpretación de las leyes, modificando el ROF, asignando personal funcionario con poca experiencia y sin estudios superior, no se cumplen según el ROF los criterios mínimos para ser asignado para el cargo, esto deja como precedente que favorecer a un grupo político perjudicando al ciudadano que paga sus arbitrios y espera que una mejor atención en los servicios se vea perjudicada y un atraso en automatizar los diferentes procesos administrativos en modernizar la Municipalidad de Villa el Salvador y estar acorde con las demás gobiernos locales que están en este proceso.

#### **Documento: Ordenanza Municipal N° 339-MVES (2015)**

##### **Codificación axial y categorización**

<b>Categoría</b>	<b>Sub Categoría</b>	<b>Texto codificadas</b>
Priorización Área	Artículo 4° de la Ley N° 27972, Marco de Modernización de la gestión del Estado, en adelante LEY MARCO	<p>Artículo III “LEY MARCO” que la presente Ley es de aplicación en todas las dependencias de la administración pública a nivel nacional</p> <p>Artículo IV señala el proceso de modernización de la gestión del estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos.</p> <p>El informe N° 176-2015-OPRP/MVES de fecha 16.12.2015, la Oficina de Planeamiento, Racionalización y Presupuesto, remite la Estructura orgánica (organigrama) y el reglamento de organizaciones y funciones ROF, con enfoque de gestión por resultados de la Municipalidad de Villa el Salvador.</p>



### Principal conclusión

La Ordenanza Municipal N° 339-MVES, Artículo III “LEY MARCO” que la presente Ley es de aplicación en todas las dependencias de la administración pública a nivel nacional, Artículo IV señala el proceso de modernización de la gestión del estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, El informe N° 176-2015-OPRP/MVES de fecha 16.12.2015, la Oficina de Planeamiento, Racionalización y Presupuesto, remite la Estructura orgánica (organigrama) y el reglamento de organizaciones y funciones ROF, todos estos documentos sirven de referencia para poder entender que dentro de todo este contexto no hay algún tema de priorizar en algunas áreas ya que según sus funciones que cumplen es determinante que estén incluidas dentro de la implementación del gobierno electrónico, se deberá elaborar un plan estratégico de gobierno electrónico según las necesidades actuales que se requieran en las diferentes unidades orgánicas de la Municipalidad de Villa el salvador.

### Documento: Plan de Desarrollo Institucional con Enfoque por Resultados 2016-2018 Codificación axial y categorización

Categoría	Sub Categoría	Texto codificadas
Consideración en el POI	Según la elaboración del Plan Operativo Institucional de la Unidad de Desarrollo Tecnológico y Estadística -2016	Según el presente documento el análisis FODA; en su Fortaleza indica que cuenta con personal calificado, Debilidad indica que no hay instrumento de gestión para el buen uso de gobierno de TI, Oportunidades indica necesidad de productos informáticos, Amenaza el escaso presupuesto asignado.  En la condición de interés (problema que afecta a la gente), Bajo nivel de Interoperabilidad “complementar e integrar” el intercambio de información entre las unidades orgánicas de la Municipalidad.

### Principal conclusión

Las unidades orgánicas elaboran su plan operativo institucional el cual contiene todas las actividades que están programadas para el presente año, la Unidad de Desarrollo Tecnológico y Estadística -2016 elaboro su respectivo documento el cual manifiesta lo siguiente; Según el presente documento el análisis FODA; en su Fortaleza indica que cuenta con personal calificado, Debilidad indica que no hay instrumento de gestión para el buen uso de gobierno de TI, Oportunidades indica necesidad de productos informáticos, Amenaza el escaso presupuesto asignado. En la condición de interés (problema que afecta

a la gente), Bajo nivel de Interoperabilidad “complementar e integrar” el intercambio de información entre las unidades orgánicas de la Municipalidad, esta información que está en dicho documento refleja que no se cumple con la Ley N° 27972, dentro de la cual especifica Modernización de la gestión del Estado, y que no hay un monitoreo del cumplimiento de la Ley, esto podemos indicar por motivos del desconocimiento del uso del gobierno electrónico, desconocimiento del tema por parte de los funcionarios, sobre todo del área encargada de la implementación Unidad de Desarrollo Tecnológico y Estadística.

## **V. Discusión**

Lo planteado por Girón (2012), puesto que coincide en afirmar que el desconocimiento si actualmente el distrito federal cuenta con una agenda digital de e-gobierno. La finalidad de la investigación fue proponer una agenda digital que será el punto de partida, el análisis que sirvieron para recabar la información fueron diferentes agendas digitales con el contexto similar para el e-gobierno del distrito federal. A través de este estudio se tuvo como resultado la alineación de estrategias en materia de nuevas herramientas tecnológicas de la información para el sector público cabe resaltar que la propuesta de la agenda digital con sus respectivos indicadores para el e-gobierno del distrito federal; así mismo se sustenta en la teoría plantear por la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), “el Plan nacional de gobierno electrónico; La presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática – ONGEI”, la ley N° 29904, referente a las políticas de modernización del estado y el plan bicentenario, se encuentran los seis ejes del desarrollo dentro de estos tenemos los siguientes (un estado eficiente y descentralizado, con la economía competitiva, con desarrollo regional con equilibrio, plena vigencia de los derechos fundamentales, la igualdad con oportunidades y el acceso a servicios, con una economía competitiva. La agenda digital 2.0. Lo que se refuerza en lo planteado en el análisis coaxial de La Ordenanza Municipal N° 339-MVES, Artículo III “LEY MARCO” que la presente Ley es de aplicación en todas las dependencias de la administración pública a nivel nacional, Artículo IV señala el proceso de modernización de la gestión del estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal. Lo que correspondería a la triangulación realizada.

Navarrete (2014), tesis maestría título: Las tecnologías de información como herramienta para la mejora en los procesos de registro de los programas gubernamentales (caso tarjeta de visita familiar). Toluca. Universidad autónoma del estado de México. “El objetivo de la investigación consiste en demostrar que las nuevas herramientas tecnológicas de la información”. Son un apoyo para mejorar los procesos de registro, seguimiento y la actualización de los usuarios que actualmente son beneficiarios de los programas que el estado atiende, cabe resaltar que positivamente como consecuencia del uso de esta herramienta se logró la sistematización de registros de datos, se obtendrá indicadores, esta información servirá para la toma de decisiones, para posteriormente esta se implemente en políticas públicas que están directamente direccionadas a la salud de toda

la población. así mismo se sustenta en la teoría planteada por la OEA (2016), “el uso de herramientas tecnológicas fomenta además el desarrollo de una sociedad del conocimiento, la cual es condición primordial para alcanzar las metas sociales, económicas y políticas de los países, tal como lo expresan los representantes de los estados miembros en la Republica Dominicana en junio del 2006”. Lo que se refuerza en lo planteado en el análisis coaxial La Unidad tecnológica de la información (UTI), es una de las encargada del cumplimiento en lo cual debería de fomentar la participación de las diferentes áreas con el fin de cumplir con los objetivos de la institución y las mejoras en los diferentes servicios y procesos que se brindan a los usuarios, crear proyectos según las necesidades actuales de la institución. Lo que correspondería a la triangulación realizada.

Girón. (2013), tesis maestría: Gobierno electrónico y acceso a la información. Antiguo Cuscatlán el salvador. Universidad Centroamericana José Simeón Cañas. El objetivo general de la investigación evaluar los sitios web sus capacidades y condiciones el órgano ejecutivo el cumplimiento de la ley el cual determina el acceso a la información pública, se fundamenta la justificación en los temas actuales la falta de investigaciones de carácter académico en el país. Así mismo se sustenta en la teoría se plantea lo siguiente Decreto Supremo N° 066-2011-PCM. Estos ejes están alineados con el plan de desarrollo de la sociedad de la información en el Perú - agenda digital 2.0, el uso de herramientas tecnologías de la información y la comunicación TIC. Esto permitirá fortalecer en las diferentes entidades del estado el gobierno electrónico, esto mejorar sustancialmente las diferentes prestaciones de los diferentes servicios que se brindan en todas las instituciones del estado a los ciudadanos que lo soliciten, con el uso de la tecnología de información que nos permitan un acceso las 24 horas a la información. Lo que se refuerza en lo planteado en el análisis coaxial La Resolución de Alcaldía N° 590-2015-ALC/MVES, se designe a Luis Alberto Alvares Flores, Sub Gerente de la Unidad de Desarrollo Tecnológico y Estadística como responsable de la elaboración y actualización del portal de transparencia de la Municipalidad de Villa el Salvador. Lo que correspondería a la triangulación realizada.

García (2013), realizo la siguiente investigación a nivel de Maestría para optar el título de Ingeniero de sistemas y computación: “Diseño de una propuesta de gobierno electrónico para mejorar la gestión gubernamental del gobierno regional de Lambayeque”.

Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. La investigación es tipo tecnológica por la problemática no está orientada en la búsqueda de nuevos conocimientos al contrario en la aplicación del uso de las nuevas herramientas tecnológicas de desarrollo web y estrategias de información, modelos de gobierno electrónico, las variables de nivel en atención del ciudadano.

Así mismo se sustenta en la teoría lo siguiente el Gobierno europeo (2016) Plan de acción 2016-2020. “La transformación digital del gobierno es un elemento clave para el éxito de un mercado único y debe ayudar tanto a eliminar las barreras digitales existentes”. Lo que se refuerza en lo planteado en el análisis coaxial los Recursos.- El plan de incentivo a la mejora de la gestión y modernización municipal, creado la ley N° 29332, es un instrumento del presupuesto por resultado, para que las áreas al cumplir su meta podrán acceder más recursos de los que cuentan en la actualidad y poder cumplir su programación de actividades para el presente año. Lo que correspondería a la triangulación realizada.

Prieto (2013), realizo la siguiente investigación para optar el grado de Magister en “Ciencia Política y Gobierno con Mención en Políticas Publicas y Gestión Pública”: Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional. Pontificia Universidad Católica del Perú. El objetivo principal de la investigación es brindar a los ciudadanos una atención diferenciada que contenga la información solicitada, se creara una plataforma multicanal que nos permitirá brindar un servicio personalizado usando las nuevas herramientas tecnológicas, esto permitirá la interoperabilidad con otras instancias del estado, esto cera el inicio de un servicio multicanal por que estarán conectadas a las otras plataformas. Así mismo se sustenta en la teoría que según los conceptos e información podemos definir que las TIC (tecnologías de la información y la comunicación), estamos hablando del uso que se tiene a las tecnologías de la información que nos facilita la comunicación, estos conceptos nos dan que pensar en las diferentes instrumentos tecnológicos que nos facilitan el intercambio de información que a una distancia se forma en datos, voz o imagen, esto a su vez puede ser leída o vista por los receptores similarmente quienes en su momento fueron emisores que enviaron información, esto permitirá el almacenamiento para luego procesar los diferentes datos que contienen información en volúmenes determinando el ritmo inalcanzable que poco a poco nos acostumbramos y asimilamos, en la vida cotidiana del día a día en cada uno de

nuestras actividades tenemos un claro ejemplo las automatizaciones de las diferentes actividades que realizamos en la casa el trabajo los estudios y la vida cotidiana personal nuestras agendas personales, redes sociales y funciones que más conocemos. Lo que se refuerza en lo planteado en el análisis coaxial que la Unidad tecnológica de la información (UTI), es una de las encargada del cumplimiento en lo cual debería de fomentar la participación de las diferentes áreas con el fin de cumplir con los objetivos de la institución y las mejoras en los diferentes servicios y procesos que se brindan a los usuarios, crear proyectos según las necesidades actuales de la institución. Lo que correspondería a la triangulación realizada.

## **VI. Conclusiones**



**Primera.** En cuanto al oobjetivo específico 1, explicar la problemática que impide la implementación del gobierno electrónico en cuanto a los recursos de la Municipalidad de Villa el Salvador, el documento interno la resolución de alcaldía N° 63-2016-ALC/MVES, contiene información el plan de incentivo a la mejora de la gestión y modernización municipal, esta investigación demuestra que existe relación con la variable gobierno electrónico, los documentos internos que sirven de sustento para la mejora de la gestión y modernización municipal.

**Segunda.** En cuanto al oobjetivo específico 2.explicar la problemática de priorizar en algunas áreas el gobierno electrónico en la Municipalidad de Villa el Salvador, el documento interno la resolución de alcaldía N° 405-2016-ALC/MVES, la transferencia de partidas en el presupuesto del sector público para el año fiscal 2016, esta investigación demuestra que tiene relación con la hipótesis específica 1, la asignación de un presupuesto a las unidades orgánicas impide la implementación del Gobierno Electrónico en la Municipalidad de Villa el Salvador, existe el presupuesto pero las unidades orgánicas cuando elaboran el POI deben incluir la automatización de sus procesos y servicios.

**Tercera.** Hipótesis específica 4, existe poca decisión Política en mejorar las condiciones de acceso a la información que hagan posible la implementación en su totalidad del Gobierno Electrónico en la Municipalidad de Villa el Salvador, tiene relación con el documento interno Resolución de Alcaldía N° 86-2016-ALC/MVES, el cual establece que los gobiernos locales gozan de autonomía política, economía y administrativa, la investigación concluye que existe un vacío legal y la mala interpretación de la ley para el nombramiento de los funcionarios los cuales deben cumplir con el perfil según ROF.

## **VII. Recomendaciones**

**Primera.** Respecto a los recursos se sugiere que en la asignación del presupuesto institucional de apertura (PIA), la Unidad de Desarrollo tecnológico elabore el plan de implementación del gobierno electrónico de esta manera se asigne recursos a todas las áreas orgánicas de la Municipalidad de Villa el Salvador.

**Segunda.** La Respecto a priorización de áreas se sugiere impulsar reuniones con las Gerencias y Sub Gerencias para cerrar esa brecha de trabajo aislado, de esta manera se podrá coordinar de manera conjunta posibles soluciones para cumplir con las metas.

**Tercera.** Respecto a priorización de áreas se sugiere, las áreas cuando elaboren del POI según las funciones y necesidades actuales este incluido la implementación del Gobierno Electrónico.

**Cuarta.** Respecto se sugiere que se modifique el Reglamento de Organizaciones y Funciones (ROF), para el cargo de Gerente y Sub Gerente los requisitos mínimos debe ser titulado y debidamente colegiado, que el puesto esté relacionado según su especialidad, de esta manera el postulante que venga recomendado políticamente deberá cumplir estos requisitos, para el buen funcionamiento de las unidades orgánicas en la Municipalidad de Villa el Salvador.

## **VIII. Referencias bibliográficas**

- Alaw, J. (2013). *Iriarte & asociados*. Obtenido de <http://www.iriartelaw.com/gobierno-electronico-en-la-politica-nacional>
- Barrera, M. (2012). *revistas.javeriana*. Obtenido de <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/univhumanistica/article/view/3648>
- Bastidas, D., & Pisconte, J. (2009). *Gestion Publica*.
- Berumen, S., & Arriaza, K. (2008). *Evolucion y desarrollo de las TIC en la economia del conocimiento*. Madrid: Ecobook - Editorial del economista 2008.
- CGR. (2014). *Estudio del proceso de descentralizacion en el Perú*. Lima: la contraloria general de la republica.
- Congreso de la Republica. (2000). Ley N° 27269. *Ley de firmas y certificados digitales*. Lima, Lima, Perú: Congreso de la Republica.
- Congreso de la Republica. (2000). Ley N° 27291. *Ley que modifica el código civil permitiendo la utilización de los medios electrónicos para la comunicación de la manifestación de voluntad y la utilización de la firma electrónica*. Lima, Lima, Perú: Congreso de la Republica.
- Congreso de la Republica. (2000). Ley N° 27310. *Ley que modifica el artículo 11° de la ley N° 27269*. Lima, Lima, Perú: Congreso de la Republica.
- Congreso de la Republica. (2001). Ley N° 27419 . *Ley sobre notificación por correo electrónico*. Lima, Lima, Perú: Congreso de la Republica.
- Congreso de la Republica. (2002). Ley N° 27658. *Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*. Lima, Lima, Perú: Congreso de la Republica.
- Congreso de la Republica. (2011). Ley 29733. *Ley de Protección de Datos Personales* . Lima, Lima, Perú: Congreso de la Republica.
- Cortés, G., & Garcia, S. (2003). *Investigacion Documental*. Mexico: Dirección general de educación superior.

- Durand, C. (2016). *América Sistemas*. Obtenido de Innovaciones y Tendencias en Gobierno Electrónico: <http://www.americasistemas.com.pe/innovaciones-y-tendencias-en-gobierno-electronico/>
- El Congreso de la República. (2002). Ley N° 27806. *Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública*. Lima, Lima, Perú: El Congreso de la República.
- Europea, C. (2016). Comunicación de la comisión al parlamento europeo, al consejo, al comité económico y social europeo y al comité de las regiones. *Plan de Acción sobre Administración Electrónica de la UE 2016-2020*. Bruselas, Bélgica: Comisión Europea.
- Flores, M. (2015). *Reflexiones decoloniales*. Obtenido de: <https://reflexionesdecoloniales.wordpress.com/2015/03/12/triangulacion-de-metodos-de-recoleccion-de-los-datos-hernandez-sampieri-y-carlos-fernandez-collado/>
- Galan, M. (2011). *Tecnología FITEC*. Obtenido de Instituto de Educación Superior : [http://manuelgalan.blogspot.pe/2011/09/la-investigacion-documental\\_1557.html](http://manuelgalan.blogspot.pe/2011/09/la-investigacion-documental_1557.html)
- García Echevarría, M. (2013). *Diseño de una propuesta de gobierno electrónico para mejorar la gestión gubernamental del gobierno regional de Lambayeque*. Chiclayo.
- Giménez, G. (2012). *Cultura y representaciones sociales*. Obtenido de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/crs/v7n13/v7n13a2.pdf>
- Giron, O. (2013). *Gobierno electrónico y acceso a la información*. antiguo cuscatlán el salvador.
- Girón, O. (2013). *Gobierno electrónico y acceso a la información*. antiguo cuscatlán el salvador.
- Gobierno de Canarias. (2010). *Consejería de Educación y Universidades*. Obtenido de <http://www3.gobiernodecanarias.org/medusa/ecoescuela/blog/2010/05/19/tratamiento-de-la-informacion-y-competencia-digital-tic/>

- Gutierrez, M. (2012). *tecnologia e internet para los abogados*. Obtenido de <http://herramientastecnologicasparaabogados.blogspot.pe/2012/09/gobierno-electronico-la-alternativa.html>
- Hernández, S. (2014). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Hernández, J., Herrera, L., Martínez, R., Páez, J., & Páez, M. (2011). *Teoria fundamentada*. Puerto Ordaz: La universidad del zulia.
- INEI (2014). *Instituto Nacional de Estadística e Informatica*. Obtenido de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1157/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1157/libro.pdf)
- Lafuente, R. (2001). *Sobre el analisis y representacion de documentos*. Mexico: Centro universitario de investigacion bibliotecológicas.
- Maggiorani, M. (2010). *Doctorisimos*. Obtenido de: <http://doctorisimos.blogia.com/2010/033009-triangulacion-metodologica-sus-principios-alcances-y-limitaciones.php>
- Mercado, W. (2014). *La Region Diario judicial de Loreto*. Obtenido de <http://diariolaregion.com/web/el-gobierno-electronico-significa-eliminar-los-papeles-para-cumplir-funciones-administrativas/>
- Mervin, R. (2012). *Propuesta de agenda digital y sus indicadores para el E-Gobierno: caso de estudio distrito federal*. distrito federal, Distrito Federal, Mexico.
- Molina, J. (2013). *Un modelo de e-gobierno para el sector economía basado en componentes de la web 2.0*. Lima.
- Morales, F. (2012). *Creades*. Obtenido de: <http://www.creadess.org/index.php/informate/de-interes/temas-de-interes/17300-conozca-3-tipos-de-investigacion-descriptiva-exploratoria-y-explicativa>

- Navarrete, G. (2014). *Las tecnologías de información como herramienta para la mejora en los procesos de registros de los programas gubernamentales (caso tarjeta de visita familiar)*. Toluca.
- Núñez, J. (2013). *Julionunezderechoinformatico*. Obtenido de:  
<http://julionunezderechoinformatico.blogspot.pe/2013/07/aprueban-politica-nacional-de-gobierno.html>
- OEA (2016). *Secretaria de asuntos politicos*. Obtenido de:  
[http://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia\\_egov.asp](http://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp)
- Ongei, O. (2012). *Plan nacional de Gobierno Electronico 2013 - 2017*. Lima: Presidencia de Consejo de Ministros.
- ONU. (2012). *Estudio de las Naciones Unidas sobre el gobierno electronico, 2012 gobierno electronico para el pueblo*. Nueva York.
- Ortegón, J. (2013). La evolucion del impacto de las TIC como soporte del gobierno electronico en el ejercicio de la administracion publica - caso Colombia. Colombia: Universitat Oberta de Catalunya UOC de España. Obtenido de  
<http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/53702/1/Articulo%20%20TIC%20JAOB%20en%20Perspectivas%20Internacionales%20publicado%20%202013-2.pdf>
- Parra, B. (2015). *Introduccion a las TICS*. Obtenido de:  
<http://introduccionalasticsitej.blogspot.pe/2015/07/origen-y-evolucion-de-las-tics.html>
- PCM. (2011). Resolución Ministerial N° 61-2011-PCM. *Aprueban Lineamientos que establecen el contenido minimos de los planes estrategicos del gobierno electronico*. Lima, Lima, Perú: PCM.
- PCM. (2013). *Una mirada al Gobierno Electrónico en el Perú*. Lima: Presidencia del Consejo de Ministros.
- Perez, R. (1992). *El analisis documental*. Granada: Universidad de Granada.



- Plazas, E. (2011). *Investigacion Documental I*. Obtenido de <http://rossettha-investigaciondocumental.blogspot.pe/2011/02/investigacion-documental-i.html>
- Prieto, T. (2013). *Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional*. Lima.
- Puerta, J. (2011). *Metodologia de la Investigacion*. Obtenido de <http://tecnologiasenlaead.blogspot.pe/>
- Rivas, R. (2015). *La implementación del sistema nacional de indicadores de género del ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables en los sectores de educación y defensa, entre los años 2012-2014*. Lima.
- Rodríguez, R. (2010). *Marco de medición de calidad para gobierno electrónico aplicable a sitios web de gobiernos locales*. Buenos Aires.
- Roquez, A. (2001). *Impactos de las tecnologías de información y comunicacion en el Perú*. Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informática .
- Sanchez, J. (2002). *Gestion Publica y Governance*. Toluca.
- Tiappa, J. (2013). *Metodologia de la Investigacion*. Obtenido de <http://josetiappa.blogspot.pe/2013/02/naturaleza-de-la-investigacion.html>
- Tolosana, D. (2016). Diario Gestion - Tecnologia. *Cinco claves para el gobierno electronico en el Perú*, págs. 07-09.
- Villoria, M., & Ramírez, Á. (2013). *Scielo*. Obtenido de Gestión y política pública: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-10792013000400003](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792013000400003)
- Wigodski, J. (2010). *Metodologia de la Investigacion*. Obtenido de: <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.pe/2010/07/fuentes-primarias-y-secundarias.html>

## **Apéndice**

## Apéndice A

*Tabla 1. Cuadro del PIA de las unidades orgánicas de la M.V.E.S - 2016*

<b>Cuadro de PIA de las Unidades Orgánicas de la Municipalidad de Villa el Salvador - 2016</b>		<b>Presupuesto Institucional de Apertura</b>
0001	"Municipios saludables promueven el cuidado infantil y la adecuada alimentación"	40,000
0002	Sub gerencia de serenazgo	2,234,597
0003	Sub gerencia de limpieza pública y maestranza	10,362,039
0004	"Segregación en la fuente y recolección selectiva de residuos sólidos municipales"	13,800
0005	Pp 0068 - implementación de brigadas para la atención frente a emergencias y desastres	36,555
0006	Pp 0068 -desarrollo de los centros y espacios de monitoreo de emergencias y desastres	5,300
0007	Pp 0101- desarrollo de campañas focalizados orientadas a población objetivo por grupos vulnerables	269,026
0008	Pp 0101 - promocion del uso adecuado de instalaciones deportivas en ámbito regional y local	10,000
0009	Pp 0117 - operadores garantizan a niñas, niños y adolescentes en presunto estado de abandono el acceso al servicio de protección y cuidado	10,780
0010	Sub gerencia de transporte y seguridad vial	296,436
0011	Unidad de programación e inversiones	101,164
0012	Unidad de planeamiento estratégico y cooperación técnica	234,212
0013	Oficina de planeamiento y presupuesto	296,220
0014	Unidad de presupuesto	172,556
0015	Alcaldía	307,271
0016	Dietas de regidores	456,300
0017	Oficina general de administración	2,500,270
0018	Unidad de tesorería	662,178
0019	Unidad de gestión de recursos humanos	375,006
0020	Unidad de contabilidad	307,572
0021	Gerencia municipal	429,003
0022	Gerencia de desarrollo urbano	219,128
0023	Gerencia de desarrollo económico y empresarial	258,323
0024	Unidad de abastecimiento	1,804,204
0025	Unidad de desarrollo tecnológico	310,263
0026	Oficina de secretaria general	439,871
0027	Gerencia de administración tributaria	197,460
0028	Gerencia de desarrollo e inclusión social	397,920
0029	Unidad de imagen institucional	304,808
0030	Gerencia de servicios municipales y gestión ambiental	335,743
0031	Unidad de administración documentaria y archivo	488,610
0032	Procuraduría pública municipal	200,742
0033	Oficina de asesoría jurídica	183,941
0034	Organo de control institucional	169,249
0035	Elaboración de perfiles	26,663
0036	Proyecto genérico	21,061,609
0037	Sub gerencia de ejecutoría coactiva	210,625
0038	Sub gerencia de fiscalización tributaria	316,887
0039	Area de administración y orientación tributaria	368,083
0040	Sub gerencia de recaudación y control	747,988
0041	Actividad: fiscalización tributaria selectiva	100,000
0042	Adulto mayor - sub gerencia de salud, sanidad y bienestar social	89,656
0043	Apoyo comunal	10,000
0044	Area de salud y sanidad	395,012
0045	Omaped - sub gerencia de salud, sanidad y bienestar social	114,609
0046	Unidad de registro civil	354,552

0047	Prohvilla	75,000
0048	Demuna - sub gerencia de salud, sanidad y bienestar social	389,851
0049	Area de deporte - sub gerencia de educacion, cultura, deporte y juventud	280,618
0050	Sub gerencia de áreas verdes e información y evaluación ambiental	2,816,306
0051	Mantenimiento de vías locales	94,148
0052	Pago de pensiones	198,889
0053	Sub gerencia de obras privadas, catastro y control urbano	207,796
0054	Sub gerencia de proyectos y obras públicas	2,280,880
0055	Vaso de leche - sub gerencia de programas sociales	8,747,759
0056	Area de gestión del riesgo de desastre	342,706
0057	Actividad: mantenimiento de control de actividades comerciales	100,000
0058	Sub gerencia de fiscalización administrativa	374,861
0059	Sub gerencia de licencias, autorizaciones e inspecciones técnicas de seguridad en edificaciones	242,682
0060	Area de promoción empresarial	256,499
0061	Ppe 2016 - adulto mayor	96,450
0062	Ppe 2016 - niñas, niños y adolescentes	96,000
0063	Ppe 2016 - municipios escolares	96,000
0064	Sub gerencia de educacion, cultura, deporte y juventud	414,336
0065	ppe 2016 - promocion de la cultura	96,000
0066	ppe 2016 - plan de igualdad de oportunidades	96,000
0067	Area de la mujer e igualdad de genero	229,619
0068	Sub gerencia de participación ciudadana	328,111
0069	Agencia municipal de desarrollo n°01	292,747
0070	Agencia municipal de desarrollo n°02	364,818
0071	Agencia municipal de desarrollo n°03	546,145
0072	Agencia municipal de desarrollo n°04	384,980
0073	Sub gerencia de salud, sanidad y bienestar social (demuna, omaped y adulto mayor)	97,820
0074	Programa de complementacion alimentaria - pca	3,696,661
0075	Programa de alimentos y nutrición para el paciente con tbc y familia - pantbc	218,843
0076	Programa de subsidios a comedores populares	852,381
T O T A L		36,270,569

Tabla 2. Cuadro del PIA de la unidad de desarrollo tecnológico - 2016

unidad de desarrollo tecnológico - 2016				pia
0025		acceso a la tecnología de la información y comunicación		310,263
08	impuestos municipales			299,698
	211010102	2.1.1.1.1.2	Personal administrativo nombrado (regimen publico)	32,760
	211090102	2.1.1.9.1.2	aguinaldos	5,460
	211090103	2.1.1.9.1.3	Bonificacion por escolaridad	2,730
	211090301	2.1.1.9.3.1	Asignacion por cumplir 25 o 30 años	5,459
	211090399	2.1.1.9.3.99	Otras ocasionales	1,092
	213010105	2.1.3.1.1.5	Contribuciones a essalud	3,893
	231050101	2.3.1.5.1.1	Repuestos y accesorios	1,050
	231050102	2.3.1.5.1.2	Papeleria en general, utiles y materiales de oficina	525
	231990199	2.3.1.99.1.99	Otros bienes	600
	232010299	2.3.2.1.2.99	Otros gastos	525
	232020201	2.3.2.2.2.1	Servicio de telefonia movil	620
	232020203	2.3.2.2.2.3	Servicio de internet	2,400
	232071199	2.3.2.7.11.99	Servicios diversos	70,000
	232080101	2.3.2.8.1.1	Contrato administrativo de servicios	165,000
	232080102	2.3.2.8.1.2	Contribuciones a essalud de c.a.s.	7,584
09		Recursos directamente recaudados		10,565
	231050101	2.3.1.5.1.1	Repuestos y accesorios	1,575
	231050102	2.3.1.5.1.2	Papeleria en general, utiles y materiales de oficina	1,575
	231060199	2.3.1.6.1.99	Otros accesorios y repuestos	1,050
	232010299	2.3.2.1.2.99	Otros gastos	840
	232020404	2.3.2.2.4.4	Servicio de impresiones, encuadernacion y empastado	525
	232071199	2.3.2.7.11.99	Servicios diversos	5,000
		T O T A L		232,697

**Apéndice B****INSTRUMENTO DE CODIFICACIÓN****FICHA CODIFICACIÓN AXIAL****DOCUMENTO****PROCEDENCIA:****CODIFICACIÓN AXIAL Y CATEGORIZACIÓN**

Categoría	Sub categoría	Texto Codificadas

**Principal conclusión**

## Apéndice C

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO FICHA DE CODIFICACION AXIAL

Nº	FICHA	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias																					
		Si	No	Si	No	Si	No																						
1	<p>DOCUMENTO</p> <p>PROCEDENCIA:</p> <p>CODIFICACIÓN AXIAL Y CATEGORIZACIÓN</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Sub categoría</th> <th>Texto Codificado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>	Categoría	Sub categoría	Texto Codificado																									
Categoría	Sub categoría	Texto Codificado																											

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Suficiencia*

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable ☒

Aplicable después de corregir ☐

No aplicable ☐



20 de Octubre del 2016

Apellidos y nombre s del juez evaluador: DR. JORGE RAFAEL DIAZ DUMONT DNI 08698815

Especialidad del evaluador: POST DOCOTARO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA - ING. INDUSTRIAL.

*Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont*

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

## FICHA DE LISTADO DE DOCUMENTOS

[illegible]



**Apéndice E****ARTÍCULO CIENTÍFICO****Título**

Problemática de la implementación del gobierno electrónico en la municipalidad de villa el salvador 2016.

**AUTOR:** Paulo Isidoro Escalante Huayaconsa

**Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo general, explicar la problemática que impide la implementación del Gobierno Electrónico en la Municipalidad de Villa el Salvador al 2016; la población caracterizada está dada por la información documental sobre la obligatoriedad sobre hacer uso del gobierno electrónico y documentos de gestión que presentan debilidades sobre el tema, la muestra consideró toda la población, en los cuales se han empleado la variable: Gobierno Electrónico.

Esta investigación utilizó para su propósito el enfoque cualitativo de tipo documental de diseño estudio de caso, siendo el método el inductivo y la técnica de análisis documental y codificación axial, que permitieron analizar la documentación existente e interpretar la problemática inmersa en los mismos, cuyos resultados permiten explicar y entender la problemática inmersa en la Municipalidad de Villa el Salvador en cuanto a las causas que de alguna explican porque no se implementa adecuadamente el uso del gobierno electrónico.

**Palabras claves** Gobierno electrónico

**Abstract**

This research has the general objective explain, the problem that prevents the implementation of Electronic Government in the Municipality of Villa el Salvador in 2016, the population characterized is given by the documentary information about the obligation to make use of the electronic government and management documents that show weaknesses on the subject, the sample considered the entire population, in which they have used the variable. Electronic government.

This research used for its purpose the qualitative approach to documentary study design case. Being the inductive method and the technique of documentary analysis and axial coding, that they allowed to analyze the documentation and interpret the immersed problematic there in whose results help explain and understand the immersed problematic in Municipality Villa el Salvador as to the causes that somehow explain not adequately implemented the use of electronic government.

**Key words** Electronic Government.

### **Introduccion**

La tesis titulada “Problemática de la implementación del gobierno electrónico en la municipalidad de villa el salvador 2016”, consta de siete capítulos elaborados a partir de una amplia investigación y análisis del tema, dando como resultado las conclusiones y las sugerencias valiosas que motivaron la presente investigación.

En el primer capítulo, se formuló la introducción, en el cual contiene los antecedentes internacionales e nacionales, el marco teórico referencial, marco espacial, marco temporal, la contextualización, los supuestos teóricos y las preguntas orientadoras.

En el segundo capítulo, se planteó el problema de investigación, la aproximación temática, formulación del problema de investigación, justificación (práctica, teórica, metodológica), relevancia, contribución, objetivos (objetivo general, objetivo específico), la hipótesis.

En el capítulo tercero, el marco metodológico, metodología (tipo de estudio, diseño), escenario de estudio, caracterización de objetos, procedimientos metodológicos de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos (técnicas, instrumentos), tratamiento de la información, mapeamiento, rigor científico.

En el capítulo cuarto, la descripción del resultado en la cual utilizamos la ficha de codificación axial para codificar los documentos que nos sirvieron de consulta para la investigación.

En el capítulo quinto, la discusión en la cual realizamos un cruce de información para discutir la presente investigación con los antecedentes y los documentos internos que nos sirvieron de consulta para la investigación.

En el capítulo sexto, se elaboraron las conclusiones, en las cuales se arribó la presente investigación.

En el capítulo séptimo, se elaboraron las recomendaciones, el cual contiene un aporte significativo para mejorar la problemática planteada en la presente investigación.

En el capítulo octavo, se indica las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

### **Metodología**

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo, del tipo documental, del diseño de estudio de caso, método inductivo.

### **Población**

La población caracterizada está dada por la información documental sobre la obligatoriedad sobre hacer uso del gobierno electrónico y documentos de gestión que presentan debilidades sobre el tema.

### **Muestra.**

La muestra consideró toda la población del distrito de Villa el Salvador es de 463,014 según el INEI (2015), en los cuales se han empleado la variable: Gobierno Electrónico.

### **Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

La investigación destaca la técnica el análisis documental.

### **Instrumentos**

La codificación axial a los documentos internos.

La triangulación de datos con los antecedentes, codificación axial y la teoría

### **Discusión**

De los hallazgos encontrados y del análisis Objetivo específico 1; explicar la problemática que impide la implementación del gobierno electrónico en cuanto a los recursos de la Municipalidad de Villa el Salvador, se determina que existe relación positiva con el documento interno la resolución de alcaldía N° 63-2016-ALC/MVES para aprobar la directiva para el cumplimiento de metas del plan de incentivos que fue creado la ley N° 29332, es un instrumento del presupuesto por resultado, se rechaza la Hipótesis específica 1; la asignación de un presupuesto a las unidades orgánicas impide la implementación del Gobierno Electrónico en la Municipalidad de Villa el Salvador, se concluye: que según la percepción en la investigación es parecida a la de Echevarria (2013), diseño de una propuesta de gobierno electrónico para mejorar la gestión gubernamental del gobierno regional de Lambayeque, está orientada en la búsqueda de nuevos conocimientos al contrario en la aplicación del uso de las nuevas herramientas tecnológicas de desarrollo web y estrategias de información, modelos de gobierno electrónico.

### **Resultado**

Los documentos internos que nos sirven de sustento para la investigación muestran una relación positiva con la variable de gobierno electrónico, al realizar la codificación axial a dichos documentos nos muestran que la municipalidad ha cumplido con la elaboración de los documentos según las normas legales, pero en la parte de ejecución están a la espera de que se elabore el plan de implementación de gobierno electrónico para la Municipalidad de Villa el Salvador 2016, esto permitirá que la unidad de presupuesto asigne una partida y justifique la asignación de recursos a las unidades orgánicas para la modernización en la automatización de los procesos y servicios en el uso de las herramientas tecnológicas de la información.

### **Conclusiones**

**Primera:** En cuanto al oobjetivo específico 1, explicar la problemática que impide la implementación del gobierno electrónico en cuanto a los recursos de la Municipalidad de Villa el Salvador, el documento interno la resolución de alcaldía N° 63-2016-ALC/MVES, contiene información el plan de incentivo a la mejora de la gestión y modernización municipal, esta investigación demuestra que existe relación con la variable gobierno

electrónico, los documentos internos que sirven de sustento para la mejora de la gestión y modernización municipal.

**Segunda:** En cuanto al objetivo específico 2. explicar la problemática de priorizar en algunas áreas el gobierno electrónico en la Municipalidad de Villa el Salvador, el documento interno la resolución de alcaldía N° 405-2016-ALC/MVES, la transferencia de partidas en el presupuesto del sector público para el año fiscal 2016, esta investigación demuestra que tiene relación con la hipótesis específica 1, la asignación de un presupuesto a las unidades orgánicas impide la implementación del Gobierno Electrónico en la Municipalidad de Villa el Salvador, existe el presupuesto pero las unidades orgánicas cuando elaboran el POI no contemplan la automatización de sus procesos y servicios.

**Tercera:** Hipótesis específica 4, existe poca decisión Política en mejorar las condiciones de acceso a la información que hagan posible la implementación en su totalidad del Gobierno Electrónico en la Municipalidad de Villa el Salvador, tiene relación con el documento interno Resolución de Alcaldía N° 86-2016-ALC/MVES, el cual establece que los gobiernos locales gozan de autonomía política, economía y administrativa, la investigación concluye que existe un vacío legal y la mala interpretación de la ley para el nombramiento de los funcionarios los cuales deben cumplir con el perfil.

### Referencias bibliograficas

- Alaw. (10 de enero de 2013). *Iriarte & asociados*. Obtenido de <http://www.iriartelaw.com/gobierno-electronico-en-la-politica-nacional>
- Barrera, M. (2012). *revistas.javeriana*. Obtenido de <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/univhumanistica/article/view/3648>
- Bastidas, D., & Pisconte, J. (2009). *Gestion Publica*.
- Berumen, S., & Arriaza, K. (2008). *Evolucion y desarrollo de las TIC en la economia del conocimiento*. Madrid: Ecobook - Editorial del economista 2008.
- CGR. (2014). *Estudio del proceso de descentralizacion en el Perú*. Lima: la contraloria general de la republica.
- Congreso de la Republica. (26 de mayo de 2000). LEY N° 27269. *LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES*. Lima, Lima, Perú: Congreso de la Republica.

- Congreso de la Republica. (2 de JUNio de 2000). LEY N° 27291. *LEY QUE MODIFICA EL CÓDIGO CIVIL PERMITIENDO LA UTILIZACIÓN DE LOS MEDIOS ELECTRÓNICOS PARA LA COMUNICACIÓN DE LA MANIFESTACIÓN DE VOLUNTAD Y LA UTILIZACIÓN DE LA FIRMA ELECTRÓNICA*. Lima, Lima, Perú: Congreso de la Republica.
- Congreso de la Republica. (veinti seis de Junio de 2000). LEY N° 27310. *LEY QUE MODIFICA EL ARTÍCULO 11° DE LA LEY N° 27269*. Lima, Lima, Perú: Congreso de la Republica.
- Congreso de la Republica. (Veinti sinco de Enero de 2001). Ley N° 27419 . *LEY SOBRE NOTIFICACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO*. Lima, Lima, Perú: Congreso de la Republica.
- Congreso de la Republica. (29 de Enero de 2002). LEY N° 27658. *Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*. Lima, Lima, Perú: Congreso de la Republica.
- Congreso de la Republica. (3 de julio de 2011). Ley 29733. *Ley de Protección de Datos Personales* . Lima, Lima, Perú: Congreso de la Republica.
- Cortés, G., & Garcia, S. (2003). *Investigacion Documental*. Mexico: DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR.
- Durand, C. (13 de Abril de 2016). *América Sistemas*. Obtenido de Innovaciones y Tendencias en Gobierno Electrónico: <http://www.americasistemas.com.pe/innovaciones-y-tendencias-en-gobierno-electronico/>
- El Congreso de la República. (2 de Agosto de 2002). LEY N° 27806. *Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública* . Lima, Lima, Perú: El Congreso de la República.
- Europea, C. (19 de Abril de 2016). COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO, AL CONSEJO, AL COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO Y AL COMITÉ DE LAS REGIONES . *Plan de Acción sobre Administración Electrónica de la UE 2016-2020*. Bruselas, Belgica: Comision Europea.
- Flores, M. (17 de Marzo de 2015). *Reflexiones decoloniales*. Obtenido de <https://reflexionesdecoloniales.wordpress.com/2015/03/12/triangulacion-de->

metodos-de-recoleccion-de-los-datos-hernandez-sampieri-y-carlos-fernandez-collado/

- Galan, M. (13 de Setiembre de 2011). *Tecnologia FITEC*. Obtenido de Instituto de Educacion Superior : [http://manuelgalan.blogspot.pe/2011/09/la-investigacion-documental\\_1557.html](http://manuelgalan.blogspot.pe/2011/09/la-investigacion-documental_1557.html)
- Garcia Echevarria, m. (2013). *Diseño de una propuesta de gobierno electrónico para mejorar la gestión gubernamental del gobierno regional de Lambayeque*. Chiclayo.
- Giménez, G. (Setiembre de 2012). *Cultura y representaciones sociales*. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/crs/v7n13/v7n13a2.pdf>
- GIRON UMAÑA, O. (2013). *GOBIERNO ELECTRÓNICO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN*. ANTIGUO CUSCATLÁN EL SALVADOR.
- Girón Umaña, O. (2013). *Gobierno electrónico y acceso a la información*. antiguo cuscatlan el salvador.
- Gobierno de Canarias. (19 de Mayo de 2010). *Consejeria de Educacion y Universidades*. Obtenido de <http://www3.gobiernodecanarias.org/medusa/ecoescuela/blog/2010/05/19/tratamiento-de-la-informacion-y-competencia-digital-ticd/>
- Gutierrez, M. (24 de setiembre de 2012). *tecnologia e internet para los abogados*. Obtenido de <http://herramientastecnologicasparaabogados.blogspot.pe/2012/09/gobierno-electronico-la-alternativa.html>
- Hernanández, S. (2014). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández, J., Herrera, L., Martínez, R., Páez, J., & Páez, M. (2011). *Teoria fundamentada*. Puerto Ordaz: LA UNIVERSIDAD DEL ZULIA.
- INEI. (2014). *Instituto Nacional de Estadistica e Informatica*. Obtenido de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1157/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1157/libro.pdf)
- Lafuente, R. (2001). *Sobre el analisis y representacion de documentos*. Mexico: Centro universitario de investigacion bibliotecológicas.

- Maggiorani, M. (30 de Marzo de 2010). *Doctorisimos*. Obtenido de <http://doctorisimos.blogia.com/2010/033009-triangulacion-metodologica-sus-principios-alcances-y-limitaciones.php>
- Mercado, W. (12 de Junio de 2014). *La Region Diario judicial de Loreto*. Obtenido de <http://diariolaregion.com/web/el-gobierno-electronico-significa-eliminar-los-papeles-para-cumplir-funciones-administrativas/>
- Mervin Girón, R. (2012). *Propuesta de agenda digital y sus indicadores para el E-Gobierno: caso de estudio distrito federal*. distrito federal, Distrito Federal, Mexico.
- Molina Garate, J. (2013). *Un modelo de e-gobierno para el sector economía basado en componentes de la web 2.0*. Lima.
- Morales, F. (19 de Setiembre de 2012). *Creades*. Obtenido de <http://www.creadess.org/index.php/informate/de-interes/temas-de-interes/17300-conozca-3-tipos-de-investigacion-descriptiva-exploratoria-y-explicativa>
- Navarrete Hernandez, G. (2014). *Las tecnologías de información como herramienta para la mejora en los procesos de registros de los programas gubernamentales (caso tarjeta de visita familiar)*. Toluca.
- NÚÑEZ, J. (10 de Julio de 2013). *JULIONUNEZDERECHOINFORMATICO*. Obtenido de <http://julionunezderechoinformatico.blogspot.pe/2013/07/aprueban-politica-nacional-de-gobierno.html>
- OEA. (2016). *SECRETARIA DE ASUNTOS POLITICOS*. Obtenido de [http://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia\\_egov.asp](http://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp)
- ONGEI, O. N. (2012). *Plan nacional de Gobierno Electronico 2013 - 2017*. Lima: Presidencia de Consejo de Ministros.
- ONU. (2012). *Estudio de las Naciones Unidas sobre el gobierno electronico, 2012 gobierno electronico para el pueblo*. Nueva York.
- Ortegón Bolívar, J. (16 de Octubre de 2013). La evolucion del impacto de las TIC como soporte del gobierno electronico en el ejercicio de la administracion publica - caso Colombia. Colombia: Universitat Oberta de Catalunya UOC de España. Obtenido de <http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/53702/1/Articulo%20%20TIC%20JAOB%20en%20Perpectivas%20Internacionales%20publicado%20%202013-2.pdf>



**DECLARACIÓN JURADA****DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN  
PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Paulo Isidoro Escalante Huayaconsa, estudiante, egresado, del Programa de Maestría en gestión pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 10753848, con el artículo titulado “Problemática de la implementación del gobierno electrónico en la municipalidad de villa el salvador 2016”, declaro bajo juramento que:

1. El artículo pertenece a mi autoría
2. El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
3. El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
4. De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima 17 de octubre del 2016.

Paulo Isidoro Escalante Huayaconsa  
DNI 1075384